

PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X TATA
BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOIRI

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :

Dwi Handayani

NIM.06513241007

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UINIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014

PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X
TATA BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :
Dwi Handayani
NIM.06513241007

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UINIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2014

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X
TATA BUSANA DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI**

Disusun oleh:
Dwi Handayani
NIM.06513241007

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Busana,

Yogyakarta, Januari 2014

Disetujui,
Pembimbing Skripsi



Kapti Asiatun, M.Pd
NIP.19630610 198812 2 001



Sri Emy Yuli Suprihati, M.Si
NIP.19620503 198702 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Prodi : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Judul TAS :

**PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X
TATA BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOIRI**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri . Dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti kaidah penulisan karya tulis ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Januari 2014

Yang Menyatakan



Dwi Handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X TATA BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI

Disusun oleh:

Dwi Handayani

NIM.06513241007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 12 Desember 2013

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Sri Emy Yuli S, M.Si

Ketua Penguji/ Pembimbing

Kapti Asiatun, M.Pd

Sekretaris

Enny Zuhni Khayati, M.Kes

Penguji

TIM PENGUJI

27-1-2014

27-1-2014

27-1-2014

Yogyakarta, Januari 2014

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Moch. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

MOTTO

“...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri...”

(QS. Ar-Ra'd)

“Mukmin yang kuat itu lebih baik dan lebih dicintai Allah daripada mukmin yang lemah. Dan setiap diri pastilah memiliki potensinya masing-masing. Bersemangatlah kalian dalam melakukan sesuatu yang bermanfaat, mintalah pertolongan Allah, dan janganlah kalian merasa tidak mampu”.

(HR. Bukhari)

“Tidak seorang pun yang keluar dari rumahnya untuk menuntut ilmu, kecuali para malaikat akan membentangkan sayap untuknya karena ridha atas apa yang dilakukan”.

(HR. Ibnu Majah)

“Kehidupan itu seperti air, ia akan mendatangkan kemanfaatan jika bergerak”

“Belajar yang paling utama adalah belajar menjadi diri sendiri diri kita sendiri”

PERSEMBAHAN

*Setiap detik telah berlalu
Dan sujud syukurku hanya kepada Mu, Ya Allah
Tiada daya dan upayaku
Kecuali atas segala rahmat dan kasih sayangMu, Ya Robbi*

Dengan penuh rasa syukurku kepadaMu, setulus hati kupersembahkan kepada:

- ❖ Mamak dan Bapakku terima kasih atas segala do'a dan pengorbanannya. Tak sanggup aku membalas perjuangan kalian.
“Ya Allah kasihilah kedua orang tuaku seperti mereka mengasihiku”
- ❖ Keluarga besar Moch. Oemar yang tak henti-hentinya memberikan dukungan baik moril maupun materiil, sehingga aku telah dapat melangkah sejauh ini dan Allah SWT semoga selalu melimpahkan rahmat dan karuniaNya.
- ❖ Guru-guru dan dosen-dosenku yang dengan sabar membimbing dan mendidikku, hingga menjadi orang yang bermanfaat dan berguna.
- ❖ Kakak dan adik-adikku, terimakasih untuk seluruh cinta, kasih sayang, dan doa yang selalu tercurah untukku.
- ❖ Sahabat-sahabatku (mbak Muna, Wikan, Umi, Hani, Mift, Isti, Andayani) terima kasih atas doa, motivasi, dan kasih sayang selama ini. Semoga ukhuwah ini akan membawa keberkahan.
- ❖ Teman-teman (angkatan '2006, 2007, 2008) terima kasih atas segala pengertian, bantuan, kebersamaan dan semangat yang telah diberikan.
- ❖ Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta.

PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X
TATA BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOIRI

Oleh
Dwi Handayani
NIM. 06513241007

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dan berbantuan media komik. Serta untuk meningkatkan keaktifan siswa dan peningkatan kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Penelitian ini adalah penelitian tindakan kelas yang berkolaborasi dengan guru mata pelajaran Pelayanan Prima. Penelitian ini dilaksanakan dengan desain penelitian model Kemmis dan Taggart yang dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian sebagai berikut: "Perencanaan-Tindakan-Observasi-Refleksi". Subjek penelitian adalah siswa SMK Muhammadiyah 1 Imogiri jurusan Busana Butik kelas X dengan jumlah 31 siswa. Metode pengumpulan data menggunakan tes pilihan ganda dan lembar observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan: 1) pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat dilaksanakan sesuai dengan sintak. Skor keterlaksanaan pembelajaran sebesar 70, dengan klasifikasi sangat tinggi. 2) Keaktifan siswa dapat meningkat sebesar 27,36 atau 52,35%, mean pada siklus II 52,26 dengan klasifikasi sangat tinggi. 3) kompetensi siswa mengalami peningkatan, peningkatan mean siklus I sebesar 25,1% dari 53,4 menjadi 66,8 dengan peningkatan ketuntasan 16,1% menjadi 77,4%. Siklus II mean meningkat 15,9% dari 66,8 menjadi 77,4 dengan ketuntasan sebesar 93,5%. Uraian diatas menunjukkan bahwa metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media komik dapat diterapkan pada mata diklat Pelayanan Prima dan dapat meningkatkan pencapaian kompetensi.

Kata kunci : Metode Simulasi, keaktifan siswa, kompetensi Pelayanan Prima

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah segala puji hanya untuk Allah SWT yang telah memberikan nikmat, hidayah, dan karuniaNya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir Skripsi dengan judul "Peningkatan Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbatuan Media Komik Siswa Kelas X Busana Butik Di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri dengan baik.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi ini terutama kepada:

1. Sri Emy Yuli S,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Enny Zuhni Khayati, M.Kes, selaku Penasehat akademik S1 Pendidikan Teknik Busana angkatan 2006 dan selaku validator ahli materi
3. Sri Widarwati, M.Pd, selaku validator ahli metode pembelajaran
4. Prapti Karomah, M.Pd, selaku validator ahli media pembelajaran
5. Widiastuti, M.Pd, selaku validator ahli evaluasi pembelajaran
6. Noor Fitrihana, M.Eng dan Kapti Asiatun, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana dan Ketua Program Studi Pendidikan Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai selesainya TAS ini.
7. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Drs. H Nur Wahyuntoro, selaku Kepala Sekolah SMK Muhammadiyah 1 Imogiri yang telah memberikan izin dan bantuan dalam penelitian ini.

9. Retno Widiastuti, S.Pd dan Ari Dwi Astuti, S.Pd selaku validator ahli materi, metode, media, evaluasi serta guru mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.
 10. Umi Marfu'ah, selaku observer yang telah membantu dalam proses pengambilan data.
 11. Siswa dan seluruh keluarga besar SMK Muhammadiyah 1 Imogiri yang telah bersedia membantu dalam proses penelitian ini.
 12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan, dukungan dan kerjasamanya dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir Skripsi
- Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan Tugas Akhir Skripsi ini menjadi informasi yang bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, Januari 2014

Dwi Handayani

NIM. 06513241007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Deskripsi Teori	12
1. Model Pembelajaran.....	12
2. Model Pembelajaran Interaksi Sosial	18
3. Metode Simulasi.....	22
4. Media Pembelajaran	26
5. Kompetensi Belajar.....	36
6. Mata Pelajaran Pelayanan Prima	44
7. Penelitian Tindakan Kelas (PTK)	65
B. Peneltian yang Relevan.....	69
C. Kerangka Berfikir.....	60
D. Hipotesis Tindakan	72
BAB III METODE PENELITIAN.....	73
A. Jenis Penelitian	73
B. Prosedur Penelitian.....	76

C. Subjek dan Objek Penelitian	77
1. Subyek Penelitian	77
2. Obyek Penelitian	78
D. Perancangan Penelitian	78
1. Pra Siklus	78
2. Pelaksanaan Siklus	78
E. Teknik Pengumpulan Data	81
F. Instrumen Penelitian	82
1. Lembar Observasi	82
2. Lembar Tes	85
G. Validitas Dan Reliabilitas	86
1. Uji Validitas	86
2. Uji Reliabilitas	91
H. Teknik Analisis Data	98
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 116	102
A. Hasil Penelitian	102
1. Kondisi Tempat Penelitian	102
2. Deskripsi Sebelum Tindakan (Pra Siklus)	103
3. Deskripsi Pelaksanaan Tindakan Siklus I	108
4. Deskripsi Pelaksanaan Tindakan Siklus II	118
B. Pembahasan	129
1. Implementasi Metode Simulasi Dapat Meningkatkan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal pada Pembelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri	129
2. Peningkatan Keaktifan Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri	138
3. Peningkatan Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri	141
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	145
A. Kesimpulan	145
B. Saran	147
 DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN	151

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Nilai Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa	40
Tabel 2. Kompetensi Pelayanan Prima	46
Tabel 3. Penelitian yang Relevan.....	70
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi.....	83
Tabel 5. Kisi-kisi Instrumen Pengamatan Keaktifan Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi	84
Tabel 6. Kisi-kisi Soal Tes Siklus I.....	85
Tabel 7. Kisi-kisi Soal Tes Siklus II	86
Tabel 8. Kriteria Kualitas Instrumen	92
Tabel 9. Kualitas Hand Out	92
Tabel 10. Rangkuman Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Kualitas Hand Out.....	92
Tabel 11. Kriteria Kualitas Instrumen.....	93
Tabel 12. Kualitas Media Komik.....	93
Tabel 13. Rangkuman Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas Kualitas Media Komik	93
Tabel 14. Kriteria Kualitas Instrumen.....	94
Tabel 15. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi.....	94
Tabel 16. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran.....	95
Tabel 17. Kriteria Kualitas Instrumen.....	95
Tabel 18. Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi	96
Tabel 19. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran	96
Tabel 20. Kriteria Kualitas Instrumen.....	97
Tabel 21. Kualitas Tes Pilihan Ganda	97
Tabel 22. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Instrumen Tes Pilihan Ganda	97
Tabel 23. Klasifikasi Prosentase Hasil Tes Evaluasi.....	100

Tabel 24. Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM)	101
Tabel 25. Hasil Observasi Keaktifan siswa pada Pra Siklus	105
Tabel 26. Data Hasil Belajar Siswa Pra Siklus Berdasarkan KKM	106
Tabel 27. Kriteria Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik	112
Tabel 28. Hasil Observasi Tentang Pelaksanaan Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik pada Siklus I	112
Tabel 29. Hasil Observasi Keaktifan Siswa pada Siklus I dalam Proses Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik	114
Tabel 30. Data Hasil Belajar Siswa Siklus I Berdasarkan KKM.....	116
Tabel 31. Hasil Observasi Tentang Pelaksanaan Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik pada Siklus II	125
Tabel 32. Hasil Observasi Keaktifan Siswa pada Siklus I dalam Proses Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik	126
Tabel 33. Data Hasil Belajar Siswa Siklus II Berdasarkan KKM	127
Tabel 34. Hasil Observasi Tentang Pelaksanaan Metode Pembelajaran Simulasi dengan Bantuan Media Komik	137
Tabel 35. Hasil Observasi Keaktifan Siswa pada Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik.....	138
Tabel 36. Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa pada Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik ...	140
Tabel 37. Data Hasil Tes Mata Pelajaran Pelayanan Prima.....	143

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tahapan Penelitian Tindakan Kelas Model Kemmis & Taggart	74
Gambar 2. Hasil Tes Pra Siklus.....	107
Gambar 3. Hasil Observasi Keaktifan Siswa Siklus I pada Pembelajaran Pelayanan Prima.....	115
Gambar 4. Hasil Tes Siklus I	117
Gambar 5. Hasil Observasi Keaktifan Siswa Siklus II pada Pembelajaran Pelayanan Prima	127
Gambar 6. Hasil Tes Siklus II	128
Gambar 7. Diagram Data Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa	140
Gambar 8. Diagram Data Pencapaian KKM.....	143
Gambar 10. Diagram Nilai Rata-rata	143
Gambar 11. Diagram Prosentase ketuntasan	144

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Silabus dan RPP	151
Lampiran 2. Media Komik	161
Lampiran 3. Instrumen Penelitian.....	185
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	210
Lampiran 5. Hasil Penelitian.....	261
Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian	280
Lampiran 7. Dokumentasi.....	285

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X
TATA BUSANA DI SMK
MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI**

Disusun oleh:
Dwi Handayani
NIM.06513241007

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk
dilaksanakan Ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, Januari 2014

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Pendidikan Teknik Busana,

Disetujui,
Pembimbing Skripsi



Kapti Asiatun, M.Pd
NIP.19630610 198812 2 001



Sri Emy Yuli Suprihati, M.Si
NIP.19620503 198702 2 001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Jurusan : Pendidikan Teknik Busana

Prodi : Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Judul TAS :

**PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE
SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X
TATA BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOIRI**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri . Dan sepanjang pengetahuan saya, tidak berisi materi yang ditulis oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti kaidah penulisan karya tulis ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, Januari 2014

Yang Menyatakan



Dwi Handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

PENINGKATAN KOMPETENSI PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK SISWA KELAS X TATA BUSANA DI SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI

Disusun oleh:

Dwi Handayani

NIM.06513241007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Pendidikan Teknik Busana Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal 12 Desember 2013

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Sri Emy Yuli S, M.Si

Ketua Penguji/ Pembimbing

Kapti Asiatun, M.Pd

Sekretaris

Enny Zuhni Khayati, M.Kes

Penguji

TIM PENGUJI

27-1-2014

27-1-2014

27-1-2014

Yogyakarta, Januari 2014

Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dekan,



Dr. Moch. Bruri Triyono

NIP. 19560216 198603 1 003

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada pembukaan UUD 1945, salah satu tujuan Nasional Bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Maka untuk mencapai tujuan tersebut upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pendidikan. Menurut Ki Hajar Dewantara yang dikutip oleh Dwi Siswoyo (2006:18) yang disebut pendidikan adalah tuntunan didalam hidup tumbuhnya anak-anak. Adapun maksud pendidikan adalah menuntut segala kodrat yang ada pada anak-anak itu, agar mereka sebagai manusia dan sebagai anggota masyarakat dapatlah mencapai keselamatan dan kebahagiaan yang setinggi-tingginya.

Selanjutnya menurut UU No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan Negara. Demikianlah arti pendidikan yang telah dikemukakan para ahli dan tercantum dalam Undang-Undang. Sehingga peranan pendidikan dalam kehidupan dan kemajuan umat manusia semakin penting. Hal ini dikarenakan pendidikan yang pada dasarnya adalah proses komunikasi yang di dalamnya mengandung transformasi pengetahuan, nilai-nilai, dan ketrampilan-ketrampilan di dalam dan di luar sekolah yang

berlangsung sepanjang hayat (life long process). Dan pendidikan sangat bermakna bagi kehidupan individu, masyarakat, bangsa dan negara.

Dalam proses pendidikan yang dilaksanakan secara formal salah satunya adalah dengan adanya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) adalah salah satu lembaga pendidikan pada jenjang menengah yang ilmu pengetahuan dan ketrampilan yang sesuai dengan kompetensi keahlian masing-masing. Dengan demikian kualitas pendidikan dalam kegiatan belajar mengajar harus selalu meningkat demi tercapainya tujuan dalam proses pembelajaran.

Salah satu usaha untuk meningkatkan proses pendidikan adalah dengan selalu memperbaiki kurikulum yang ada di sekolah. Kurikulum Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) saat ini telah menggunakan kurikulum spectrum yang pada sebelumnya menggunakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) yang disusun oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP). Kurikulum spectrum merupakan kurikulum yang disusun oleh BSNP yang kemudian dikembangkan oleh masing-masing sekolah dengan menyesuaikan pada situasi dan kondisi sekolah, siswa, lingkungan dan kebutuhan yang ada di sekolah. Kurikulum tersebut antara sekolah yang satu dengan sekolah yang lain dapat berbeda-beda tergantung kondisi dan kebutuhan masing-masing sekolah.

Pada kurikulum spectrum proses belajar mengajar di sekolah siswa dituntut untuk dapat aktif, sehingga proses belajar mengajar tidak hanya berpusat pada guru semata. Guru dalam proses pembelajaran adalah sebagai fasilitator diharapkan dapat memfasilitasi agar siswa dapat belajar mandiri. Dengan demikian diharapkan proses belajar mengajar berjalan tidak hanya satu

arah namun dapat berjalan secara dua arah dengan siswa turut berperan aktif dalam proses belajar mengajar.

Proses pembelajaran merupakan upaya pembentukan kompetensi siswa sesuai dengan kompetensi yang diharapkan oleh dunia usaha maupun dunia industri. Dengan demikian guru dituntut untuk aktif dan kreatif dalam proses belajar mengajar dengan menggunakan metode pembelajaran yang tepat dan sesuai dengan mata pelajaran dan karakteristik siswa. Dengan menggunakan metode pembelajaran yang tepat maka diharapkan akan tercapai tujuan utama diselenggarakannya proses belajar mengajar.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti di sekolah yaitu di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri diperoleh informasi bahwa dalam proses belajar mengajar guru menggunakan metode ceramah sebagai metode utama dalam proses belajar mengajar terutama pada mata pelajaran teori. Keunggulan metode ceramah antara lain adalah mudah untuk dilakukan, tidak banyak membutuhkan banyak biaya dan tenaga. Serta materi yang disampaikan bisa sangat luas. Namun demikian metode ceramah juga memiliki kelemahan yaitu materi yang dikuasai siswa hanya sebatas apa yang disampaikan oleh guru, apabila guru kurang dapat menyampaikan dengan baik siswa cenderung jenuh dan bosan, melalui metode ceramah sulit mengetahui apakah siswa telah paham apa yang disampaikan oleh guru atau belum (Wina Sanjaya, 2010:148-149).

Salah satu mata pelajaran produktif yang diajarkan di SMK adalah mata pelajaran Pelayanan Prima. Mata pelajaran Pelayanan Prima merupakan mata pelajaran yang melatih ketrampilan siswa dalam melakukan komunikasi dalam

dunia usaha maupun dunia industri untuk dapat memberikan bantuan dan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Serta dapat bekerja sama dalam satu tim. Pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh siswa selama mengikuti mata pelajaran Pelayanan Prima diharapkan dapat menjadi bekal siswa dalam menghadapi dunia kerja setelah lulus dari sekolah, baik membuka usaha sendiri maupun bekerja sebagai karyawan. Dalam pembelajaran Pelayanan Prima terdapat beberapa substansi positif yang bermanfaat bagi siswa, diantaranya adalah pengembangan karakter dan perilaku positif dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga dapat menjalin hubungan yang lebih baik terhadap mitra kerja, pelanggan serta masyarakat luas pada umumnya.

Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan hanya menggunakan metode ceramah dapat berjalan kurang efektif, hal ini dikarenakan siswa hanya mendengarkan apa yang disampaikan oleh guru yang mengajar. Siswa tidak mendapat gambaran secara jelas bagaimana melayani pelanggan, siswa tidak dapat melihat maupun merasakan secara langsung bagaimana berkomunikasi yang baik, serta bagaimana bekerja sama dalam satu tim kerja. Sehingga siswa cenderung merasa jenuh dan proses pembelajaran cenderung terkesan membosankan. Dalam proses pembelajaran Pelayanan Prima apabila dilaksanakan hanya dengan metode ceramah kurang dapat merangsang keaktifan dan kreatifitas siswa serta kurang dapat mendorong siswa untuk dapat bekerja sama dalam satu tim.

Dalam proses pelaksanaan belajar mengajar guru menggunakan papan tulis sebagai media utama, serta lembar kerja siswa sebagai penunjang dalam proses pembelajaran. Namun dikarenakan setiap siswa memiliki karakteristik dan

kemampuan yang berbeda-beda dalam memahami materi yang disampaikan oleh guru, terutama untuk materi yang harus diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari. Dengan demikian seringkali siswa mengalami kesulitan yang berbeda-beda sesuai dengan kemampuan dan karakteristik masing-masing siswa. Oleh karena itu dalam pelaksanaan proses belajar guru harus peka dan tanggap terhadap kesulitan dan permasalahan yang dihadapi masing-masing siswa. Sehingga diperlukan metode pembelajaran yang tepat yang dapat membantu siswa dalam memahami materi yang disampaikan oleh guru.

Proses pelaksanaan pembelajaran merupakan salah satu tugas utama seorang guru, karena kegiatan pembelajaran merupakan kegiatan yang ditujukan untuk siswa dalam proses pendidikan di sekolah. Proses pembelajaran yang dikembangkan dan dilaksanakan oleh guru mempunyai pengaruh besar terhadap keberhasilan proses pendidikan siswa. Kualitas dan keberhasilan proses pembelajaran sangat dipengaruhi oleh kemampuan guru dalam memilih dan menerapkan metode dan media pembelajaran yang tepat. Sehingga apabila guru dapat dengan tepat memilih dan menerapkan metode serta pembelajaran yang sesuai dengan karakteristik siswa maka tujuan utama dari proses belajar mengajar dapat tercapai dengan optimal.

Keberhasilan suatu proses belajar mengajar dapat diukur apabila telah memenuhi kompetensi dasar yang telah ditentukan. Kompetensi dasar dalam suatu proses pembelajaran terdiri atas tiga ranah yaitu ranah kognitif, ranah afektif, dan ranah psikomotor. Ketiga aspek tersebut pada dasarnya tidak dapat dipisahkan, karena pada proses belajar mengajar pada setiap aspek melibatkan aspek yang lain. Dari hasil observasi yang telah dilakukan hasil dari tes

kompetensi siswa pada mata pelajaran pelayanan prima masih dibawah KKM yaitu 50,75 %.

Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan adanya metode dan media pembelajaran yang sesuai dengan mata pelajaran Pelayanan Prima serta sesuai pula dengan kemampuan dan karakteristik masing-masing siswa. Sehingga siswa lebih tertarik, tidak merasa jenuh dan bosan, serta siswa lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh guru. Model pembelajaran interaksi sosial adalah salah satu model pembelajaran yang dapat diterapkan oleh guru di sekolah. Model pembelajaran interaksi sosial adalah suatu pendekatan dalam mengajar yang menekankan hubungan individu dengan masyarakat atau orang lain yang dapat membantu siswa dalam memahami dan mengaplikasikan secara langsung materi yang disampaikan oleh guru.

Pada model pembelajaran interaksi sosial termasuk didalamnya terdapat metode simulasi. Dalam pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima dapat menerapkan metode simulasi. Hal ini dikarenakan metode simulasi memiliki kelebihan seperti yang dikemukakan oleh Wina Sanjaya (2010:160) yang menyebutkan bahwa : 1) simulasi dapat menjadi bekal bagi siswa dalam menghadapi situasi yang sebenarnya, 2) simulasi dapat mengembangkan kreatifitas siswa, 3) simulasi dapat memupuk keberanian dan percaya diri siswa, 4) memperkaya pengetahuan, sikap, dan ketrampilan siswa dalam menghadapi situasi sosial yang sebenarnya, serta 5) simulasi dapat meningkatkan gairah atau motivasi siswa dalam proses pembelajaran.

Dalam proses pembelajaran untuk mendukung implementasi metode simulasi, juga diterapkan media pembelajaran yang dapat mendukung proses

pembelajaran. Media pembelajaran secara garis besar dapat digolongkan menjadi 3 yaitu media visual, media audio, dan media audiovisual. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan media komik yang merupakan salah satu jenis dari media visual. Penggunaan media komik dimaksudkan untuk membantu siswa untuk membantu memahami gambaran kondisi dan situasi tentang pelayanan prima. Dengan demikian diharapkan siswa dapat tertarik dalam mengikuti proses pembelajaran sehingga kompetensi siswa dapat meningkat.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perlu dilakukan penelitian tentang implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik dalam pencapaian kompetensi pelayanan pelanggan eksternal pada mata pelajaran Pelayanan Prima. Sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai lebih optimal selain dengan metode ceramah sebagai metode utama. Hal ini mengingat proses pendidikan bukan hanya proses transfer ilmu pengetahuan semata, melainkan proses penggalian dan juga pengembangan potensi yang dimiliki oleh masing-masing siswa. Serta menanamkan nilai-nilai dan karakter positif kepada siswa dalam kehidupan sehari-hari.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang ada pada SMK Muhammadiyah 1 Imogiri khususnya pada mata pelajaran Pelayanan Prima di kelas Busana Butik, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan antara lain :

1. Metode pembelajaran yang digunakan guru adalah metode ceramah sehingga siswa tidak mendapat contoh atau gambaran secara langsung bagaimana memberikan bantuan kepada pelanggan dengan baik.

2. Siswa tidak mendapat contoh atau gambaran secara jelas bagaimana memberikan bantuan kepada pelanggan yang baik maupun tidak baik.
3. Dengan metode ceramah siswa cenderung menjadi pasif. Hal ini dikarenakan siswa hanya mendengarkan apa yang disampaikan oleh guru, sehingga siswa kurang aktif dan siswa sering merasa bosan selama proses belajar mengajar berlangsung.
4. Dengan metode ceramah sering terjadi perbedaan pemahaman materi oleh siswa dikarenakan siswa hanya mendengarkan apa yang disampaikan oleh guru sedangkan karakteristik siswa berbeda-beda.
5. Pada proses belajar mengajar mata pelajaran Pelayanan Prima, motivasi belajar siswa cenderung masih rendah, hal ini dikarenakan siswa sering menganggap kurang penting apabila dibanding dengan mata pelajaran eksak ataupun dengan mata pelajaran produktif lain.
6. Siswa menjadi kurang kreatif hal ini dikarenakan siswa hanya diam dan mendengarkan penjelasan guru sehingga siswa tidak dapat menuangkan ide-idenya misal untuk mengeluarkan pendapat dalam proses pembelajaran.
7. Pencapaian kompetensi siswa dalam mata pelajaran Pelayanan Prima masih dibawah KKM yaitu 50,75 %.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini dibatasi pada :

1. Pembelajaran dengan metode simulasi dibatasi pada materi "Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal" pada siswa kelas X semester 1 Program keahlian Busana Butik.

2. Peningkatan pencapaian kompetensi kognitif pada materi “memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dalam pembelajaran pelayanan prima.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan metode pembelajaran simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran pelayanan prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri ?
3. Bagaimana peningkatan keaktifan siswa dalam proses pembelajaran melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran pelayanan prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri ?
4. Bagaimana pencapaian kompetensi siswa melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran pelayanan prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan pembelajaran mata pelajaran Pelayanan Prima dengan metode simulasi pada materi pembelajaran memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.
2. Peningkatan keaktifan siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima dengan metode simulasi di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.

3. Pencapaian kompetensi belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan eksternal pada mata pelajaran Pelayanan Prima dengan metode simulasi di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi siswa

- a. Mendorong siswa untuk meningkatkan keaktifan belajar pada mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.
- b. Mendorong siswa untuk meningkatkan capaian belajar terutama pada mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.

2. Bagi guru

- a. Guru dapat menerapkan metode simulasi pada mata pelajaran Pelayanan Prima maupun pada mata pelajaran lain yang sepadan.
- b. Guru dapat mengimplementasikan media komik sebagai salah satu media pembelajaran dalam pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima.

3. Bagi sekolah

- a. Hasil dari penelitian ini sebagai salah satu bahan untuk menentukan kebijakan mutu pendidikan.
- b. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi sekolah tentang pelaksanaan pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan kualitas pembelajaran.

4. Bagi peneliti

- a. Menerapkan ilmu yang telah dipelajari oleh peneliti.
- b. Mendapatkan pengalaman dan wawasan menganalisis permasalahan dalam bidang pendidikan di SMK.

- c. Mendapatkan informasi dan ketrampilan dalam mengimplementasikan metode simulasi berbantuan media komik pada pembelajaran pelayanan prima dalam penelitian tindakan kelas berkolaborasi dengan guru mata pelajaran.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Model Pembelajaran

a. Pengertian Pembelajaran

Belajar menurut Morgan dan kawan-kawan seperti dikutip oleh Toeti Soekanto (1997:8) dapat didefinisikan sebagai setiap perubahan tingkah laku yang relatif tetap dan terjadi sebagai hasil latihan dan pengalaman. Secara umum, belajar dapat dikatakan sebagai suatu proses interaksi antara diri manusia dengan lingkungannya. Hubungan itu dapat berwujud pribadi, fakta, konsep maupun keterampilan. Menurut Sardiman (2011:22) yang dimaksud interaksi adalah proses internalisasi dari sesuatu ke dalam diri yang belajar dan dilakukan secara aktif dengan segenap panca indra yang berperan. Dan selanjutnya adalah proses sosialisasi, yaitu mensosialisasikan atau menginteraksikan atau menularkan kepada orang lain. Dalam proses sosialisasi, karena berinteraksi dengan orang lain maka akan melahirkan suatu pengalaman. Dari pengalaman yang satu ke pengalaman yang lain maka akan menyebabkan perubahan pada diri seseorang.

Pandangan seseorang tentang belajar akan mempengaruhi tindakannya dalam belajar atau membelajarkan orang lain dalam tingkah laku melalui proses pembelajaran. Dalam dunia pendidikan banyak teori-teori pembelajaran.

Pembelajaran pada hakikatnya adalah usaha dari seorang guru untuk membelajarkan siswanya (mengarahkan interaksi siswa dengan sumber belajar lainnya) dalam rangka mencapai tujuan yang diharapkan (Trianto, 2010:17).

Pembelajaran merupakan interaksi dua arah dari seorang guru dengan peserta didik atau siswa. Dalam proses pembelajaran terjadi komunikasi (transfer) yang intens dan terarah menuju pada suatu target yang telah ditetapkan.

Menurut Oemar Hamalik yang dikutip oleh Endah Widiyanti S (2010: 10) pembelajaran adalah suatu kombinasi yang tersusun meliputi unsur-unsur manusiawi, fasilitas, perlengkapan dan prosedur yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan pembelajaran itu sendiri. Sedangkan menurut Hamzah B. Uno (2011:54) pembelajaran dapat diartikan sebagai suatu proses interaksi antara peserta belajar dengan pengajar/ instruktur dan/atau sumber belajar pada suatu lingkungan belajar untuk pencapaian tujuan belajar tertentu.

Dari beberapa pendapat tentang pembelajaran di atas dapat disimpulkan bahwa pembelajaran adalah suatu kegiatan belajar mengajar yang terencana, melibatkan interaksi antara guru dan siswa pada suatu lingkungan belajar untuk memberikan bantuan atau kemudahan dalam proses belajar mengajar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Pembelajaran tidak hanya proses penyampaian fakta, konsep prinsip dan ketrampilan kepada siswa, melainkan proses interaksi secara dua arah antara guru dan siswa. Menurut Hudojo dalam Trianto (2010:19) pembelajaran mempunyai ciri-ciri :

- 1) Siswa terlibat aktif dalam proses pembelajaran.
- 2) Siswa belajar materi (pengetahuan) secara bermakna dengan bekerja dan berfikir.
- 3) Informasi atau pengetahuan baru harus dikaitkan dengan informasi sebelumnya.

Tujuan pembelajaran dapat tercapai apabila proses belajar mengajar dapat berjalan secara efektif. Keefektifan pembelajaran adalah hasil guna yang diperoleh setelah melaksanakan proses belajar mengajar. Menurut Soemisasmito dalam Trianto (2010:20) pembelajaran dapat dikatakan efektif apabila memenuhi persyaratan utama keefektifan pembelajaran, yaitu :

- 1) Presentasi siswa yang tinggi dicurahkan terhadap KBM.
- 2) Rata-rata perilaku melaksanakan tugas yang tinggi diantara siswa.
- 3) Ketetapan antara kandungan materi ajaran dengan kemampuan siswa (orientasi keberhasilan belajar) diutamakan.
- 4) Mengembangkan suasana belajar yang akrab dan positif, mengembangkan structural kelas yang mendukung butir (2), tanpa mengabaikan butir (4).

Adapun kriteria materi pembelajaran yang tepat untuk disajikan dalam kegiatan pembelajaran menurut Winkel (2004), yaitu :

- 1) Materi/bahan pengajaran harus relevan terhadap tujuan instruksional yang harus dicapai.
- 2) Materi/ bahan pengajaran harus sesuai dengan taraf kesulitan dan kemampuan siswa dalam menerima dan mengelola bahan itu.
- 3) Materi/ bahan pengajaran dapat menunjang motivasi siswa, antara lain karena relevan dengan pengalaman hidup sehari-hari siswa.
- 4) Materi/ bahan pengajaran membantu mengaktifkan pikiran dan kegiatan siswa.
- 5) Materi/ bahan pengajaran harus sesuai dengan prosedur pengajaran yang ditentukan.

- 6) Materi/ bahan pengajaran harus sesuai dengan media pelajaran yang disediakan.

Tujuan diadakannya pembelajaran adalah untuk memperoleh perubahan tingkah laku yang harus secara keseluruhan sebagai suatu hasil pengalaman individu itu sendiri dalam interaksinya dengan lingkungannya. Perubahan tingkah laku yang dapat dihasilkan dalam pembelajaran Pelayanan Prima adalah berupa pengetahuan intelektual, keterampilan maupun sikap.

b. Pengertian Model Pembelajaran

Model pembelajaran dikembangkan dari adanya perbedaan karakteristik siswa. Dalam proses pembelajaran setiap siswa memiliki karakteristik, kepribadian, kebiasaan dan cara belajar yang bervariasi, maka model pembelajaran tidak hanya terpaku pada satu model pembelajaran tertentu, sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik.

Agus Suprijono (2010:46) mengemukakan maksud dari model pembelajaran adalah pola yang digunakan sebagai pedoman dalam merencanakan pembelajaran di kelas maupun tutorial. Sama halnya yang diungkapkan oleh Soekamto dkk (Trianto,2010:22) model pembelajaran merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan prosedur yang sistematis dalam mengorganisasikan pengalaman belajar untuk mencapai tujuan belajar tertentu dan berfungsi sebagai pedoman bagi para perancang pembelajaran dan para pengajar dalam merencanakan aktifitas belajar mengajar. Model pembelajaran akan mengarahkan dalam mendesain pembelajaran untuk membantu siswa dalam mencapai tujuan dari pembelajaran.

Menurut Asep Jihad dan Abdul Haris (2009:25) mengemukakan model pembelajaran adalah suatu rencana atau pola yang digunakan dalam menyusun kurikulum, mengatur materi peserta didik dan memberi petunjuk kepada guru atau pengajar di kelas dalam setting pengajaran atau setting yang lainnya.

Dari beberapa pendapat tentang pengertian model pembelajaran maka dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran adalah kerangka atau pola yang sistematis yang digunakan dalam penyusunan kurikulum, mengatur materi di kelas untuk mencapai tujuan belajar tertentu.

Melalui pemilihan model pembelajaran yang tepat guru dapat membantu siswa untuk mendapatkan informasi, ide, ketrampilan, cara berfikir dan mengeksplorasi ide. Sehingga tujuan belajar mengajar dapat tercapai dengan baik. Guru dapat dikatakan berhasil dalam pembelajaran apabila terjadi peningkatan pencapaian kompetensi siswa.

Istilah model pembelajaran mempunyai makna yang lebih luas daripada strategi, metode atau prosedur. Model pembelajaran mempunyai empat ciri khusus yang tidak dimiliki oleh strategi, metode maupun prosedur. Ciri-ciri model pembelajaran tersebut menurut Trianto (2010:23) antara lain :

- 1) Rasional teoritis logis yang disusun oleh para pencipta atau pengembangannya.
- 2) Landasan pemikiran tentang apa dan bagaimana siswa belajar (tujuan pembelajaran yang akan dicapai)
- 3) Tingkah laku mengajar yang diperlukan agar model tersebut dapat dilaksanakan dengan baik.

- 4) Lingkungan belajar yang diperlukan agar tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik.

Suatu model pembelajaran dikatakan baik menurut Nieveen dalam Trianto (2010:24) harus memiliki kriteria sebagai berikut :

- 1) Sahih (valid), aspek validitas dikaitkan dengan dua hal, yaitu :
 - a) Apakah model yang dikembangkan berdasarkan pada rasional teoritis yang kuat
 - b) Apakah terdapat konsistensi internal.
- 2) Praktis, aspek kepraktisan dapat dipenuhi apabila :
 - a) Para ahli dan praktisi menyatakan bahwa apa yang dikembangkan dapat diterapkan.
 - b) Kenyataan menunjukkan bahwa apa yang dikembangkan tersebut dapat diterapkan.
- 3) Efektif, berkaitan dengan aspek efektifitas ini dapat terpenuhi apabila :
 - a) Ahli dan praktisi berdasarkan pengalamannya menyatakan bahwa model tersebut efektif.
 - b) Secara operasional model tersebut memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan.

Model pembelajaran dapat diklasifikasikan berdasarkan tujuan pembelajaran, pola urutan (sintaks) dan sifat lingkungan belajarnya. Setiap model pembelajaran membutuhkan sistem pengelolaan dan lingkungan belajar yang berbeda-beda. Rusman (2011:136) menyeleksi enam model pembelajaran berdasarkan teori yang dapat digunakan oleh guru dalam mengajar, yaitu : model interaksi sosial, model pemrosesan informasi, model personal, dan model

modifikasi tingkah laku. Pakar model pembelajaran berpendapat bahwa tidak ada satu model pembelajaran yang paling baik diantara model yang lain, karena setiap setiap model pembelajaran dikatakan baik, apabila telah diujicobakan untuk mengajarkan materi pembelajaran tertentu. Oleh karena itu dari beberapa model pembelajaran yang ada perlu kiranya diseleksi, model mana yang kiranya yang baik untuk diterapkan pada suatu materi tertentu.

Dalam mengajarkan suatu pokok bahasan (materi) tertentu harus dipilih model pembelajaran yang paling sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, dalam memilih suatu model pembelajaran harus memiliki pertimbangan-pertimbangan. Antara lain materi pelajaran, perkembangan kognitif siswa, dan sarana atau fasilitas yang tersedia sehingga tujuan pembelajaran yang telah ditetapkan dapat tercapai.

2. Model Pembelajaran Interaksi Sosial

a. Pengertian Model Pembelajaran Interaksi Sosial

Model pembelajaran interaksi sosial pada hakikatnya adalah merupakan model pembelajaran yang menitik beratkan pada pengembangan kemampuan kerja sama antar siswa. Model ini didasari pada teori belajar Gestalt (field theory) dengan pokok pandangan pada objek atau peristiwa tertentu akan dipandang sebagai suatu keseluruhan yang terorganisasi (Rusman,2011:137). Makna suatu objek atau peristiwa adalah terletak pada keseluruhan bentuk dan bukan bagian-bagiannya. Pembelajaran akan lebih bermakna bila materi yang diberikan secara utuh bukan bagian-bagian.

Dalam pandangan lain Hamzah B. Uno (2011:25) mengemukakan bahwa model pembelajaran interaksi sosial difokuskan pada peningkatan kemampuan

individu dalam berhubungan dengan orang lain, terlibat dalam proses demokrasi dan bekerja sama secara produktif dalam masyarakat.

Berdasarkan dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa model pembelajaran interaksi sosial merupakan model pembelajaran yang menitik beratkan pada pengembangan kemampuan kerjasama antar siswa, dengan materi yang diberikan secara utuh, sehingga siswa mampu bekerja sama secara produktif dalam masyarakat.

Aplikasi teori Gestalt dalam pembelajaran interaksi sosial (Rusman,2011:137) adalah :

1) Pengalaman (insight/ tilikan)

Dalam proses pembelajaran siswa diharapkan mempunyai kemampuan insight, yaitu kemampuan untuk mengenal keterkaitan unsur-unsur dalam suatu objek. Sehingga siswa mampu memecahkan masalah yang dihadapinya dengan pengalaman.

2) Pembelajaran yang bermakna

Kebermaknaan unsur-unsur yang terkait dalam suatu objek akan menunjang pembentukan pemahaman dalam proses pembelajaran.

3) Perilaku bertujuan

Perilaku terarah pada suatu tujuan hal ini terkait dengan tujuan yang hendak dicapai.

4) Prinsip ruang hidup (life space)

Perilaku siswa terkait dengan lingkungan dimana ia berada, materi yang disampaikan hendaknya memiliki kaitan dengan situasi lingkungan dimana siswa berada.

Menurut Mahuri, (<http://mahurianasla.blogspot.com>), diakses tanggal 19 Oktober 2012. Model pembelajaran interaksi sosial didasarkan pada dua asumsi pokok, yaitu :

- 1) Masalah-masalah sosial diidentifikasi dan dipecahkan atas dasar dan melalui kesepakatan-kesepakatan yang diperoleh didalam dan dengan proses-proses sosial.
- 2) Proses sosial yang demokratis perlu dikembangkan untuk melakukan perbaikan masyarakat dalam arti seluas-luasnya secara terus-menerus.

Dalam model pembelajaran interaksi sosial terdapat 5 metode pembelajaran, yaitu :

- 1) Investigasi kelompok (Group investigation)

Bertujuan untuk mengembangkan ketrampilan-ketrampilan untuk berperan dalam kelompok yang menekankan ketrampilan inkuiri ilmiah. Aspek-aspek pengembangan pribadi merupakan hal yang penting dari model ini.

- 2) Inkuiri Sosial

Bertujuan mengembangkan kemampuan memecahkan masalah-masalah sosial dengan cara berpikir logis.

- 3) Metode latihan laboratoris (Laboratory training)

Bertujuan untuk mengembangkan ketrampilan antar pribadi dan kelompok melalui kesadaran dan keluwesan pribadi.

- 4) Penelitian yurispensial

Bertujuan untuk mengajarkan kerangka acuan yurispensial sebagai cara berpikir dan penyelesaian isu-isu sosial.

5) Simulasi/ bermain peran

Bertujuan untuk mempengaruhi siswa agar menemukan nilai-nilai pribadi dan sosial. Dengan demikian siswa diharapkan mampu menghadapi bermacam-macam proses dan kenyataan sosial.

Langkah-langkah pelaksanaan model pembelajaran interaksi sosial menurut Syaiful Sagala, (<http://www.referensimakalah.com>), diakses tanggal 16 Oktober 2012 adalah sebagai berikut :

- 1) Guru menyampaikan masalah dalam bentuk situasi sosial kepada peserta didik.
- 2) Peserta didik dengan bantuan guru menelusuri berbagai macam masalah yang terdapat pada situasi tersebut.
- 3) Peserta didik diberi tugas atau permasalahan untuk dipecahkan, dianalisis dan dikerjakan berkenaan dengan situasi tersebut.
- 4) Dalam dalam memecahkan masalah belajar tersebut peserta didik diminta untuk mendiskusikannya.
- 5) Peserta didik membuat kesimpulan dari hasil diskusi.
- 6) Membahas kembali hasil-hasil dari kegiatan pembelajarannya

<http://www.referensimakalah.com/2012/06/model-interaksi-sosial-dalam.html>

Model pembelajaran merupakan pola umum perilaku pembelajaran untuk mencapai tujuan tujuan pembelajaran. Joyce & Weil berpendapat dalam Rusman (2011:133) bahwa model pembelajaran adalah suatu rencana atau pola yang

dapat digunakan untuk membentuk rencana pembelajaran jangka panjang. Melihat kebutuhan dalam proses pembelajaran tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan pendekatan yang menyesuaikan mata pelajaran yang disampaikan dengan kondisi siswa serta kondisi lingkungan pembelajaran. Metode pembelajaran merupakan upaya mengimplementasikan rencana pembelajaran yang telah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun dapat tercapai secara optimal

3. Metode Simulasi

a. Pengertian Metode Pembelajaran

Metode pembelajaran didefinisikan sebagai cara yang digunakan guru, yang dalam menjalankan fungsinya merupakan alat untuk mencapai tujuan pembelajaran (Hamzah B. Uno, 2011:2). Metode pembelajaran lebih bersifat prosedural, yaitu berisi tahapan pembelajaran.

Menurut Wina Sanjaya (2010:126) metode pembelajaran adalah upaya mengimplementasikan rencana pembelajaran yang sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun dapat tercapai secara optimal. Metode pembelajaran digunakan untuk merealisasikan strategi pembelajaran yang telah ditetapkan. Dengan demikian, bisa terjadi satu strategi pembelajaran digunakan beberapa metode. Dalam pendapat lain J.J Hasibuan dan Moedjiono berpendapat bahwa metode pembelajaran adalah alat yang dapat merupakan alat dan cara dalam pelaksanaan strategi belajar mengajar (2006:3).

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa metode pembelajaran merupakan bagian dari alat dan cara yang digunakan guru dalam menjalankan fungsinya untuk mengimplementasikan rencana pembelajaran yang

sudah disusun dalam kegiatan nyata agar tujuan yang telah disusun dapat tercapai secara optimal.

b. Metode Simulasi

Sebagai metode pembelajaran, metode simulasi dapat diartikan sebagai cara penyajian pengalaman belajar dengan menggunakan situasi tiruan untuk memahami tentang konsep, prinsip atau ketrampilan tertentu (Wina Sanjaya, 2010:159). Simulasi dapat digunakan sebagai metode pembelajaran dengan asumsi tidak semua proses pembelajaran dapat dilakukan secara langsung pada objek yang sebenarnya.

Menurut J.J Hasibuan dan Moedjiono metode pembelajaran simulasi adalah tiruan atau perbuatan yang hanya berpura-pura saja (2006:27). Metode simulasi merupakan sebuah latihan, sebelum melaksanakan pekerjaan yang sebenarnya, metode simulasi merupakan salah satu cara belajar yang tepat untuk melatih ketrampilan.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode simulasi merupakan metode pembelajaran yang memberikan pengalaman belajar dalam situasi tiruan atau perbuatan yang hanya pura-pura saja untuk memahami tentang konsep, prinsip, atau ketrampilan tertentu untuk mencapai tujuan belajar yang telah ditentukan.

Tujuan metode simulasi menurut J.J Hasibuan dan Moedjiono adalah :

- 1) Untuk melatih ketrampilan tertentu, baik yang bersifat professional maupun bagi kehidupan sehari-hari.
- 2) Untuk memperoleh pemahaman tentang suatu konsep atau prinsip.
- 3) Untuk latihan memecahkan masalah.

Adapun prinsip-prinsip simulasi adalah :

- 1) Simulasi dilakukan oleh kelompok siswa, tiap kelompok mendapatkan kesempatan melaksanakan simulasi yang sama atau dapat juga berbeda.
- 2) Semua siswa harus terlibat langsung menurut peranan masing-masing.
- 3) Penentuan topik disesuaikan dengan tingkat kemampuan kelas.
- 4) Petunjuk simulasi diberikan terlebih dahulu.
- 5) Dalam simulasi diharapkan dapat dicapai tiga domain.
- 6) Dalam simulasi hendaknya digambarkan situasi secara lengkap.
- 7) Simulasi hendaknya terintegrasi dengan beberapa ilmu.

Menurut Wina Sanjaya (2010:160-161) simulasi terdiri dari beberapa jenis, diantaranya :

1) Sosiodrama

Sosiodrama adalah metode pembelajaran bermain peran untuk memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan fenomena sosial. Sosiodrama digunakan untuk memberikan pemahaman dan penghayatan akan masalah-masalah sosial serta mengembangkan kemampuan siswa untuk memecahkan masalah.

2) Psikodrama

Psikodrama adalah metode pembelajaran dengan bermain peran yang bertitik tolak dari permasalahan-permasalahan psikologis. Psikodrama biasanya digunakan untuk terapi, yaitu agar siswa memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang dirinya, menemukan konsep diri, menyatakan reaksi terhadap tekanan-tekanan yang dialaminya.

3) Role Playing

Role playing atau bermain peran adalah metode pembelajaran sebagai bagian simulasi yang diarahkan untuk mengkreasi peristiwa sejarah, mengkreasi peristiwa-peristiwa aktual atau kejadian-kejadian yang mungkin akan muncul akan muncul pada masa mendatang.

Terdapat beberapa kelebihan dengan menggunakan metode simulasi sebagai metode pembelajaran, antara lain :

- 1) Simulasi dapat dijadikan sebagai bekal bagi siswa dalam menghadapi situasi sebenarnya kelak, baik dalam kehidupan keluarga, masyarakat, maupun dunia kerja.
- 2) Simulasi dapat mengembangkan kreatifitas siswa, karena dengan metode simulasi siswa diberi kesempatan untuk memainkan peran sesuai dengan topik yang disimulasi.
- 3) Simulasi dapat memupuk keberanian dan rasa percaya diri siswa.
- 4) Memperkaya pengetahuan, sikap dan ketrampilan yang diperlukan dalam menghadapi berbagai situasi sosial yang problematik.
- 5) Siswa dapat meningkatkan gairah siswa dalam proses pembelajaran.

Langkah-langkah pelaksanaan metode simulasi menurut Wina Sanjaya (2010:161-162) adalah sebagai berikut :

- 1) Persiapan
 - a) Menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi.
 - b) Guru memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan disimulasikan.

- c) Guru menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi, peranan yang harus dimainkan oleh para pemeran, serta waktu yang disediakan.
- d) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya khususnya pada siswa yang terlibat dalam pemeranan simulasi.

2) Pelaksanaan

- a) Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok pemeran.
- b) Siswa lainnya mengikuti dengan penuh perhatian.
- c) Guru hendaknya memberikan bantuan kepada pemeran yang mendapat kesulitan.
- d) Simulasi hendaknya dihentikan pada saat puncak. hal ini dimaksudkan untuk mendorong siswa berfikir dalam menyelesaikan masalah yang disimulasikan.

3) Penutup

- a) Melakukan diskusi baik tentang jalannya simulasi maupun materi yang disimulasikan. Guru harus mendorong agar siswa dapat memberikan kritik dan tanggapan terhadap proses pelaksanaan simulasi.
- b) Merumuskan kesimpulan.

4. Media Pembelajaran

a. Pengertian Media Pembelajaran

Media pembelajaran secara umum adalah alat bantu proses belajar mengajar. Ada beberapa pengertian tentang media pembelajaran. Gerlach dan Ely dalam Wina Sanjaya (2010:163) mengemukakan bahwa media meliputi orang, bahan, peralatan, atau kegiatan yang menciptakan kondisi yang memungkinkan siswa memperoleh pengetahuan, ketrampilan dan sikap.

Menurut Gagne dan Briggs dalam Azhar Arsyad (2011:4) media pembelajaran meliputi alat yang secara fisik dapat digunakan untuk menyampaikan isi materi pengajaran yang dapat berupa buku, tape recorder, film, dan lain sebagainya, sehingga dapat merangsang siswa untuk belajar.

Asosiasi Pendidikan Nasional (National Educational Association/ NEA) memiliki pengertian yang berbeda, media pembelajaran merupakan bentuk komunikasi baik yang tercetak atau audiovisual serta peralatannya. Oleh karena itu media hendaknya dapat dimanipulasi, dapat dilihat, didengar dan dibaca.

Dari beberapa penertian diatas, apapun batasan yang diberikan ada persamaan diantara batasan tersebut yaitu bahwa media adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim pesan (guru) kepada penerima (siswa), sehingga dapat digunakan untuk merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan minat serta perhatian siswa sedemikian rupa sehingga proses belajar mengajar dapat terjadi dengan baik.

b. Fungsi dan Manfaat Media Pembelajaran

Penyampaian informasi atau ilmu pengetahuan apabila hanya melalui bahasa verbal selain dapat menimbulkan verbalisme dan kesalahan persepsi juga gairah siswa untuk menangkap pesan semakin berkurang. Menurut Hamalik dalam Azhar Arsyad (2011:15) bahwa pemakaian media pembelajaran dalam proses belajar mengajar dapat membangkitkan keinginan dan minat yang baru, membangkitkan motivasi dan rangsangan kegiatan belajar dan bahkan membawa pengaruh psikologi terhadap siswa.

Secara umum media pembelajaran memiliki fungsi sebagai berikut (Arief S. Sadiman, 2011:17) :

- 1) Memperjelas penyajian pesan agar tidak terlalu verbalistis (dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan).
- 2) Mengatasi keterbatasan ruang, waktu, dan daya indera.
- 3) Penggunaan media pembelajaran secara tepat dan bervariasi dapat mengatasi sikap pasif peserta didik. Dalam hal ini media pembelajaran berfungsi untuk :
 - a) Menimbulkan kegairahan belajar.
 - b) Memungkinkan interaksi yang lebih langsung antara peserta didik dengan lingkungan dan kenyataan.
 - c) Memungkinkan peserta didik belajar mandiri menurut kemampuan dan minatnya.
- 4) Dengan sifat yang unik pada tiap siswa ditambah dengan lingkungan dan pengalaman yang berbeda, sedangkan kurikulum dan materi pendidikan ditentukan sama untuk tiap siswa maka guru akan banyak mengalami kesulitan bilamana semuanya itu harus diatasi sendiri. Maka dengan demikian dalam hal ini media berfungsi untuk :
 - a) Memberikan rangsangan yang sama.
 - b) Menyamakan pengalaman
 - c) Menimbulkan persepsi yang sama

Secara lebih khusus, Kemp & Dayton dalam Azhar Arsyad (2011: 21-22) mengidentifikasi delapan manfaat media dalam pembelajaran, yaitu:

- 1) Penyampaian pembelajaran menjadi lebih baku
- 2) Pembelajaran bisa lebih menarik
- 3) Pembelajaran menjadi lebih interaktif

- 4) Lama waktu pembelajaran dapat dikurangi
- 5) Kualitas hasil belajar siswa dapat lebih meningkat
- 6) Pembelajaran dapat berlangsung dimana saja dan kapan saja
- 7) Sikap positif siswa terhadap materi belajar dan proses belajar dapat ditingkatkan
- 8) Peran guru dapat berubah ke arah yang lebih positif.

c. Prinsip-prinsip Penggunaan Media Pembelajaran

Wina Sanjaya (2010:173-174) mengemukakan media pembelajaran akan dapat benar-benar dapat digunakan untuk membelajarkan siswa apabila memperhatikan beberapa prinsip-prinsip, antara lain :

- 1) Media pembelajaran harus sesuai dan diarahkan untuk mencapai tujuan pembelajaran
- 2) Media pembelajaran harus sesuai dengan materi pembelajaran
- 3) Media pembelajaran harus sesuai dengan minat, kebutuhan dan kondisi siswa
- 4) Media pembelajaran harus efektif dan efisien.
- 5) Media pembelajaran harus sesuai dengan kemampuan guru dalam mengoperasikan .

d. Jenis Media Pembelajaran

Menurut Wina Sanjaya (2010:172-173) media pembelajaran dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis dilihat dari beberapa sudut pandang, antara lain :

- 1) Dari sifat dibagi ke dalam :

- a) Media audio adalah media pembelajaran yang hanya dapat didengar saja.

Misal : radio dan rekaman suara

- b) Media visual adalah media yang hanya dapat dilihat saja

Misal : film slide, foto, transparansi, lukisan, gambar, dan lain lain

- c) Media audio visual adalah media yang selain mengandung unsur suara juga mengandung unsur gambar sehingga dapat dilihat.

Misal : rekaman video, berbagai ukuran film, slide suara dan lain sebagainya.

2) Dari kemampuan jangkauan :

- a) Media yang memiliki daya input yang luas dan serentak

Misal : radio dan televisi

- b) Media yang mempunyai daya input terbatas oleh ruang dan waktu

Misal : film slide, video, gambar, foto, lukisan, dan lain sebagainya.

3) Dari cara penggunaannya :

- a) Media yang diproyeksikan

Misal : slide, film, film strip, transparansi dan lain sebagainya

- b) Media yang tidak diproyeksikan

Misal : gambar, foto, lukisan, radio dan lain sebagainya

e. Media Visual

Media visual adalah media yang memberikan gambaran menyeluruh dari yang konkrit sampai dengan abstrak. Media visual ini lebih bersifat realistik dan dapat dirasakan oleh sebagian besar panca indera kita terutama oleh indera penglihatan.

1) Macam-macam Media Visual

a) Media yang tidak diproyeksikan

- (1) Media realita adalah benda nyata. Benda tersebut tidak harus dihadirkan di ruang kelas, tetapi siswa dapat melihat langsung ke obyek. Kelebihan dari media realita ini adalah dapat memberikan pengalaman nyata kepada siswa. Misal untuk mempelajari keanekaragaman makhluk hidup, klasifikasi makhluk hidup, ekosistem, dan organ tanaman.
- (2) Model adalah benda tiruan dalam wujud tiga dimensi yang merupakan representasi atau pengganti dari benda yang sesungguhnya. Penggunaan model untuk mengatasi kendala tertentu sebagai pengganti realita. Misal untuk mempelajari sistem gerak, pencernaan, pernafasan, peredaran darah, sistem ekskresi, dan syaraf pada hewan.
- (3) Media grafis tergolong media visual yang menyalurkan pesan melalui simbol-simbol visual. Fungsi dari media grafis adalah menarik perhatian, memperjelas sajian pelajaran, dan mengilustrasikan suatu fakta atau konsep yang mudah terlupakan jika hanya dilakukan melalui penjelasan verbal.

2) Media proyeksi

- a) Transparansi OHP merupakan alat bantu mengajar tatap muka sejati,
- b) Film bingkai / slide adalah film transparan yang umumnya berukuran 35 mm dan diberi bingkai 2X2 inci. Dalam satu paket berisi beberapa film bingkai yang terpisah satu sama lain.

f. Media Grafis

Media grafis merupakan salah satu dari media visual. Media grafis seperti halnya media yang lain berfungsi untuk menyalurkan pesan dari sumber ke penerima pesan. Dalam menyampaikan pesan media grafis dengan memanfaatkan indera penglihatan. Pesan yang akan disampaikan dituangkan ke dalam simbol-simbol komunikasi visual.

Media grafis adalah media yang menyajikan fakta, ide atau gagasan dengan menggunakan kata-kata, kalimat, angka-angka, simbol atau gambar (Yeni Raini, 2011:30). Dengan menggunakan media grafis maka pembelajaran akan lebih menarik perhatian siswa, dapat memperjelas ide serta mengilustrasikan fakta-fakta sehingga menarik dan mudah diingat.

Terdapat bermacam-macam media grafis, antara lain :

1) Gambar

Gambar adalah media yang paling umum digunakan. Gambar merupakan bahasa umum yang dapat dengan mudah dimengerti dan digunakan dimana-mana. Gambar bersifat visual konkrit menampilkan objek sesuai dengan bentuk dan wujud aslinya sehingga tidak verbalistik.

2) Sketsa

Sketsa adalah gambar yang sederhana atau draft yang melukiskan bagian-bagian pokoknya saja.

3) Grafik

Grafik adalah media yang menampilkan sajian data berupa angka-angka. Grafik dapat menggambarkan hubungan dan perbandingan antara unit-unit data, serta kecenderungan pada data.

4) Diagram

Diagram adalah suatu gambaran-gambaran sederhana untuk memperlihatkan hubungan timbal balik dengan menggunakan simbol-simbol, diagram atau skema menggambarkan struktur dari objek secara garis besar. Diagram menunjukkan hubungan yang ada antar komponennya atau sifat-sifat proses yang ada.

5) Bagan

Bagan merupakan media yang berisi tentang gambar-gambar, keterangan-keterangan daftar-daftar dan lain sebagainya. Bagan digunakan untuk memperagakan pokok-pokok isi bagan secara jelas dan sederhana.

6) Kartun

Kartun sebagai salah satu bentuk komunikasi grafis interpretatif yang menggunakan simbol-simbol untuk menyampaikan pesan secara cepat dan ringkas.

7) Komik

Komik merupakan suatu bentuk kartun yang mengungkapkan karakter dan memerankan suatu berita atau cerita dalam urutan yang erat dihubungkan dengan gambar.

8) Poster

Poster merupakan kombinasi visualisasi yang kuat dengan warna dan pesan. Poster berfungsi untuk mempengaruhi dan memotivasi orang yang melihatnya.

9) Papan flanel

Papan flanel merupakan papan yang berlapis kain flanel untuk menyajikan gambar atau kata-kata yang mudah ditempel dan dilepas. Karena penyajiannya seketika selain menarik perhatian siswa penggunaan papan flanel dapat membuat sajian lebih menarik.

10) Buletin board

Bulletin board merupakan papan biasa tidak dilapisi kain flanel tetapi langsung ditempel gambar atau tulisan. Fungsinya selain menerangkan sesuatu juga untuk memberitahukan kejadian dalam waktu tertentu.

g. Media Komik

Komik adalah salah satu media grafis yang dapat digunakan sebagai media pembelajaran. Komik dapat didefinisikan sebagai bentuk gambar yang mengungkapkan karakter dan memerankan suatu berita atau cerita dalam urutan yang erat dihubungkan dengan gambar. Komik merupakan suatu bentuk media komunikasi visual yang mempunyai kekuatan untuk menyampaikan informasi secara populer dan mudah dimengerti. Hal ini dimungkinkan karena komik memadukan kekuatan gambar dan tulisan yang dirangkai dalam suatu alur cerita gambar yang membuat informasi mudah diserap. Teks membuatnya lebih mudah untuk diikuti dan diingat. Dalam hal ini, komik pembelajaran berperan sebagai alat yang berfungsi untuk menyampaikan pesan pembelajaran.

Pesan pembelajaran yang disampaikan dapat dikatakan baik apabila memenuhi beberapa syarat, yaitu :

- 1) Pesan pembelajaran harus meningkatkan motivasi belajar siswa. Pemilihan isi dan gaya penyampaian pesan mempunyai tujuan memberikan motivasi kepada siswa.
- 2) Isi dan gaya menyampaikan pesan juga harus merangsang siswa memproses apa yang dipelajari serta memberikan rangsangan belajar baru.
- 3) Pesan pembelajaran yang baik dalam komik akan merangsang siswa dalam memberikan umpan balik, tanggapan dan juga mendorong siswa untuk melakukan praktek-praktek dengan benar.

Menurut Gene dalam Eko Wuriyanto (2009) komik memiliki kelebihan apabila digunakan sebagai media pembelajaran, antara lain :

- 1) Dapat memotivasi
- 2) Bersifat visual
- 3) Permanen sehingga dapat digunakan berulang ulang
- 4) Dapat menjadi perantara untuk dapat membaca lebih serius
- 5) Populer sehingga dapat dengan mudah disukai
- 6) Dapat mengenal konsep cerita
- 7) Mengetahui lingkungan dan alam sekitarnya
- 8) Membantu memahami isi pembelajaran
- 9) Mendorong minat untuk membaca
- 10) Dapat mengajarkan nilai-nilai moral.

Dalam proses pembuatan komik menurut Setiawan G. Sasongko (2013) melalui beberapa tahapan, yaitu :

- 1) Membuat naskah atau skenario cerita.
- 2) Sketsa pensil dalam bentuk garis besar

- 3) Pensiling, menyempurnakan gambar yang masih sketsa menjadi gambar yang berkarakter.
- 4) Penintaan
- 5) Rastering (khusus untuk komik berwarna)

5. Kompetensi Belajar

a. Pengertian Kompetensi

Kompetensi secara umum didefinisikan sebagai sekumpulan pengetahuan, keterampilan, sikap dan nilai sebagai kinerja yang berpengaruh terhadap peran, perbuatan, prestasi, serta pekerjaan seseorang. Kompetensi dapat diukur dengan standar umum serta dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan. Menurut Spencer dan yang dikutip Ella Yulaelawati (2008: 13) kompetensi merupakan karakteristik mendasar seseorang yang berhubungan timbal balik dengan suatu kriteria efektif atau kecakapan terbaik seseorang dalam pekerjaan atau keadaan. Kompetensi merupakan perpaduan dari keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Finch dan Crunkilton dalam Mulyasa (2006: 38-39) kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang dimiliki siswa untuk melaksanakan tugas pembelajaran sesuai dengan kegiatan tertentu.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh siswa untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pembelajaran sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu.

Dengan demikian terdapat hubungan antara tugas yang dipelajari siswa di sekolah dengan kemampuan yang diperlukan oleh dunia kerja.

Sedangkan menurut Jhanson yang dikutip Endah Widiyanti (2011) kompetensi sebagai perbuatan (performance) yang rasional secara memuaskan memenuhi tujuan dalam kondisi yang diinginkan. Dikatakan performance yang rasional karena oarang melakukannya harus mempunyai tujuan dan arah dan mengetahui apa serta mengapa seseorang harus berbuat demikian. Untuk dapat melakukan suatu kompetensi, seseorang memerlukan pengetahuan yang khusus, keterampilan dan sikap.

Sedangkan Mulyana (2006) menyatakan bahwa kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia mampu melakukan perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan baik. Dengan kata lain kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk mengamalkan pengetahuan yang dimilikinya pada kehidupan sehari-hari.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kompetensi merupakan kemampuan seseorang yang terkait pada pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak sehingga kemampuan tersebut dapat diukur dan diamati.

Proses belajar tampak melalui perilaku siswa dalam mempelajari bahan belajar. Perilaku belajar tersebut merupakan respon siswa terhadap tindakan mengajar atau tindakan pembelajaran dari guru. Perilaku belajar berhubungan dengan desain instruksional guru, karena di dalam desain instruksional guru membuat tujuan khusus atau sasaran belajar.

Siswa yang belajar berarti menggunakan kemampuan kognitif, afektif dan psikomotorik . ada beberapa ahli yang mempelajari ranah-ranah tersebut dengan hasil penggolongan kemampuan-kemampuan pada ranah kognitif. Afektif dan psikomotorik secara hierarkis. Para ahli yang mendalami ranah-ranah tersebut adalah Bloom, Krathwohl dan Simpson dalam Aunurrahman (2009: 49-54) masing-masing dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Ranah Kognitif, terdiri dari enam jenis perilaku :
 - a) Pengetahuan, mencakup kemampuan ingatan tentang hal-hal yang telah dipelajari dan tersimpan dalam ingatan. Kemampuan tersebut berkenaan dengan fakta, peristiwa, pengertian, kaidah, teori, prinsip atau metode.
 - b) Pemahaman, mencakup kemampuan menangkap inti dari materi dan makna hal-hal yang dipelajari.
 - c) Penerapan, mencakup kemampuan menerapkan metode/ informasi yang telah diketahui untuk menghadapi masalah yang nyata dan baru.
 - d) Analisis, mencakup kemampuan merinci suatu kesatuan ke dalam bagian-bagian sehingga struktur keseluruhan dapat dipahami dengan baik.
 - e) Sintetis, mencakup kemampuan membentuk suatu pola baru.
 - f) Evaluasi, mencakup kemampuan membentuk pendapat tentang beberapa hal berdasarkan kriteria tertentu.

Keenam jenis perilaku di atas bersifat hierarkis, artinya perilaku tersebut menggambarkan tingkatan kemampuan yang dimiliki seseorang. Perilaku terendah sebaiknya dimiliki terlebih dahulu sebelum mempelajari atau memiliki perilaku yang lebih tinggi. Proses ini merupakan suatu proses

yang dinamis, dimana siswa melalui keaktifannya akan dapat secara terus menerus mengembangkan kemampuannya untu mencapai tingkatan-tingkatan kemampuan yang lebih tinggi melalui proses belajar yang dilakukan.

2) Ranah Afektif

- a) Penerimaan, mencakup kepekaan tentang hal tertentu dan kesediaan memperhatikan hal-hal yang bersifat baru.
- b) Partisipasi, mencakup kerelaan, kesediaan memperhatikan dan berpartisipasi dalam suatu kegiatan.
- c) Penilaian dan penentuan sikap, mencakup penerimaan terhadap suatu nilai, menghargai, mengakui dan menentukan sikap.
- d) Organisasi, mencakup kemampuan membentuk suatu sistem nilai sebagai pedoman dan pandang hidup
- e) Pembentukan pola hidup, mencakup kemampuan menghayati nilai, dan membentuknya menjadi pola nilai kehidupan pribadi.

Ranah afektif yang diterapkan di sekolah saat ini adalah penanaman nilai pendidikan budaya dan karakter bangsa. Budaya diartikan sebagai keseluruhan sistem berpikir, nilai, moral, norma dan keyakinan manusia yang dihasilkan atau merupakan produk masyarakat. Karakter adalah tabiat, watak, akhlak atau kepribadian seseorang yang terbentuk dari hasil internalisasi berbagai kebajikan yang diyakininya dan digunakannya secagai landasan untuk cara pandang, berpikir, bersikap dan bertindak.

Fungsi dari penerapan nilai pendidikan budaya dan karakter bangsa adalah pengembangan potensi peserta didik untuk menjadi perilaku yang

baik bagi peserta didik yang telah memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan budaya dan karakter bangsa. Penerapan nilai-nilai karakter bangsa dipilih sesuai dengan mata pelajaran. Berdasarkan Pusat Kurikulum Balitbang Kemendiknas nilai dan deskripsi nilai Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa mencakup.

Tabel 1. Deskripsi Nilai Pendidikan Budaya dan Karakter Bangsa

NILAI	DESKRIPSI
Religius	Sikap dan perilaku yang patuh dalam melaksanakan ajaran agama yang dianutnya, toleran terhadap pelaksanaan ibadah agama lain dan hidup rukun dengan pemeluk agama lain
Jujur	Perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan dan pekerjaan.
Toleransi	Sikap dan tindakan yang menghargai perbedaan agama, suku, etnis, pendapat, sikap dan tindakan orang lain yang berbeda dari dirinya.
Disiplin	Tindakan yang menunjukkan perilaku tertib dan patuh pada berbagai ketentuan dan peraturan
Kerja Keras	Perilaku yang menunjukkan upaya sungguh-sungguh dalam mengatasi berbagai hambatan belajar dan tugas.
Kreatif	Berpikir dan melakukan sesuatu untuk menghasilkan cara atau hasil baru dari sesuatu yang telah dimiliki.
Mandiri	Sikap dan perilaku yang tidak mudah tergantung pada orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas.
Demokratis	Cara berfikir, bersikap, dan bertindak yang menilai sama hak dan kewajiban dirinya dan orang lain
Rasa Ingin Tahu	Sikap dan tindakan yang selalu berupaya untuk mengetahui lebih mendalam dan meluas dari sesuatu yang dipelajarinya, dilihat dan didengar.
Semangat Kebangsaan	Cara berfikir, bersikap, dan bertindak yang menilai sama hak dan kewajiban dirinya dan orang lain.
Cinta Tanah Air	Cara berfikir, bersikap, dan berbuat yang menunjukkan kesetiaan, kepedulian, dan penghargaan yang tinggi terhadap bahasa, lingkungan fisik, social, budaya, ekonomi, dan politik bangsa.
Menghargai Prestasi	Sikap dan tindakan yang mendorong dirinya untuk menghasilkan sesuatu yang berguna bagi masyarakat serta menghormati keberhasilan orang lain.

Bersahabat/ Komunikatif	Tindakan yang memperlihatkan rasa senang berbicara, bergaul, dan bekerja sama dengan orang lain.
Cinta Damai	Sikap, perkataan, dan tindakan yang menyebabkan orang lain merasa senang dan aman atas kehadiran dirinya
Gemar Membaca	Kebiasaan menyediakan waktu untuk membaca berbagai bacaan yang memberikan kebajikan bagi dirinya
Peduli Lingkungan	Sikap dan tindakan yang selalu berupaya mencegah kerusakan pada lingkungan alam di sekitarnya, dan mengembangkan upaya-upaya untuk memperbaiki kerusakan alam yang sudah terjadi.
Peduli Sosial	Sikap dan tindakan yang selalu ingin member bantuan pada orang lain dan masyarakat yang membutuhkan
Tanggung Jawab	Sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa

Penilaian terhadap siswa mengacu pada aspek-aspek yang ada didalam tabel di atas. Dalam setiap mata pelajaran/ mata diklat menggunakan beberapa aspek saja dan tidak semua aspek digunakan dalam penilaian sikap.

3) Ranah Psikomotor

- a) Persepsi, mencakup memilih-milihkan (mendeskripsikan) sesuatu secara khusus dan menyadari adanya perbedaan antara sesuatu.
- b) Kesiapan, mencakup kemampuan menempatkan diri dalam suatu keadaan di mana akan terjadi suatu gerakan.
- c) Gerakan terbimbing, mencakup kemampuan melakukan gerakan sesuai contoh atau gerakan yang dilakukan dengan meniru.
- d) Gerakan terbiasa, mencakup kemampuan melakukan gerakan-gerakan tanpa contoh.
- e) Gerakan kompleks, mencakup kemampuan melakukan gerakan atau keterampilan yang terdiri dari banyak tahap secara lancar, efisien dan tepat.

- f) Penyesuaian pola gerakan, mencakup kemampuan mengadakan perubahan dan penyesuaian pola gerak gerak dengan persyaratan khusus yang berlaku.
- g) Kreativitas, mencakup kemampuan melahirkan pola gerak-gerak yang baru atas dasar prakarsa sendiri.

Ranah psikomotor yang diharapkan pada mata pelajaran pelayanan prima adalah siswa mampu memperagakan bagaimana melayani pelanggan internal maupun eksternal dengan baik. Penilaian untuk psikomotor siswa dapat dilihat dari hasil produk kerja dengan menggunakan acuan kriteria.

Siswa yang telah memiliki kompetensi mengandung arti bahwa siswa telah memahami, memaknai, dan memanfaatkan materi pelajaran yang telah dipelajari. Dengan kata lain, siswa telah bisa melakukan (psikomotor) sesuatu berdasarkan ilmu yang telah dimilikinya yang pada tahap selanjutnya menjadi kecakapan hidup. Siswa yang telah memiliki kompetensi diharapkan bisa hidup mandiri kelak tanpa bergantung pada orang lain.

b. Kompetensi Keahlian Tata Busana

Kompetensi lulusan SMK terdiri dari kompetensi umum dan kompetensi kejuruan. Masing-masing kompetensi mengacu pada tujuan pendidikan nasional. Untuk kompetensi Kejuruan mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).

Sekolah menengah Kejuruan (SMK) terbagi dalam beberapa bidang keahlian, salah satunya adalah bidang keahlian tata busana. Setiap bidang keahlian mempunyai tujuan menyiapkan siswanya untuk bekerja dalam bidang tertentu.

Secara khusus tujuan program keahlian tata busana adalah membekali siswanya dengan keterampilan, pengetahuan dan sikap agar kompeten.

c. Pengukuran Pencapaian Kompetensi

Keberhasilan suatu program pendidikan selalu dilihat dari pencapaian yang diperoleh dibandingkan dengan suatu kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam program pendidikan, selalu digunakan indikator-indikator yang menyatakan mutu pendidikan dan dikembangkan dari suatu konsep yang operasional. Selain konsep, acuan yang baku sangat dibutuhkan untuk menetapkan kriteria keberhasilan suatu program untuk memantau mutu pendidikan yaitu standar kompetensi termasuk di dalamnya standar kompetensi keahlian yang harus dicapai siswa SMK Program Keahlian Tata Busana.

Menurut Putrohadi (2009) pencapaian kompetensi adalah pengetahuan, pengertian dan keterampilan yang dikuasai sebagai hasil pengalaman pendidikan khusus. Pengetahuan dapat diartikan sebagai bagian tertentu dari informasi, kemudian pengertian mempunyai implikasi kemampuan mengekspresikan pengetahuan ini ke berbagai cara melihat hubungan dengan pengetahuan lain dan dapat mengimplikasinya ke situasi baru. Sedangkan keterampilan diartikan mengetahui bagaimana mengerjakan sesuatu.

Pembelajaran mata pelajaran Pelayanan Prima bersifat teori. Pembelajaran praktek merupakan pembelajaran yang mempunyai jam lebih banyak daripada pembelajaran teori. Menurut Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP), (<http://bsnp-indonesia>), diakses tanggal 6 Agustus 2011. Kriteria untuk uji kompetensi keahlian praktek dikatakan baik yaitu apabila adanya keberhasilan mencapai kriteria tertentu, yaitu :

- 1) Adanya ketercapaian ketuntasan belajar siswa pada setiap mata pelajaran yang ditempuhnya yang ditunjukkan oleh lebih 75% siswa telah mencapai ketuntasan belajar siswa pada setiap mata pelajaran yang ditempuh.
- 2) Adanya ketercapaian standar kompetensi oleh siswa dari program produktif kejuruan mencapai nilai 7.0 / 70.00 yang dicapai oleh lebih dari 75% siswa.

Pelaksanaan penilaian pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata pelajaran Pelayanan Prima dalam penelitian ini melalui penilaian unjuk kerja untuk praktek dan tes pengetahuan pilihan ganda serta penilaian sikap dengan batas skor 70 setiap aspek yang akan dinilai sebagai batas minimal penilaian.

6. Mata Pelajaran Pelayanan Prima

a. Pembelajaran Pelayanan Prima

Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Dalam era pasar bebas ini banyak ditawarkan barang-barang yang bermutu saja, tapi hubungan yang berlanjut dan berkesinambungan antara penjual dan pelanggan belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima penting bagi perusahaan, pelanggan dan bagi staf perusahaan.

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan prinsip 3 A : Attitude (sikap), Attention (perhatian), Action (tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep Attitude (sikap) meliputi tiga prinsip berikut : melayani pelanggan

berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi; melayani pelanggan dengan berfikiran positif, sehat dan logis; melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan attention (perhatian) meliputi tiga prinsip :

- 1) Mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan para pelanggan
- 2) Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan
- 3) Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan action (tindakan) meliputi lima prinsip :

- 1) Mencatat setiap pesanan para pelanggan
- 2) Mencatat kebutuhan para pelanggan
- 3) Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
- 4) Mewujudkan kebutuhan para pelanggan
- 5) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Hal-hal yang perlu diperhatikan, berkaitan dengan konsep pelayanan prima yaitu :

- 1) Apabila dikaitkan dengan tugas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
- 2) Pelayanan prima didasarkan pada standar pelayanan yang terbaik.
- 3) Untuk instansi yang sudah mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standard.
- 4) Apabila pelayanan selama ini sudah memenuhi standar maka pelayanan prima berarti adanya terobosan baru yaitu pelayanan yang melebihi standarnya.

Untuk instansi yang belum mempunyai standar pelayanan maka pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik dari instansi yang bersangkutan.

b. Kompetensi Belajar Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan salah satu mata pelajaran produktif yang harus ditempuh oleh seluruh siswa bidang studi tata busana kelas X di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri. Sifat kegiatan pembelajaran dalam Mata Pelajaran Pelayanan Prima adalah teori. Kompetensi Pelayanan Prima pada silabus Busana Butik kelas X SMK Muhammadiyah 1 Imogiri sebagai berikut :

Tabel 2.Kompetensi Pelayanan Prima

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	KEGIATAN PEMBELAJARAN
1) Melakukan komunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Dasar-dasar komunikasi dan teknik komunikasi dikuasai, agar dapat melakukan komunikasi secara terbuka, profesional, sopan kepada kolega maupun pelanggan eksternal secara komunikatif, disiplin dan tanggung jawab. ♦ Kepekaan terhadap perbedaan budaya dan sosial diwujudkan agar terjadi komunikasi dua arah yang efektif secara realistis, kerja keras dan tanggung jawab. ♦ Perbedaan pendapat yang terjadi, dicarikan solusi secara bijaksana, fleksibel yang dapat diterima oleh kedua belah pihak secara toleransi, demokratis dan cinta damai. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Menjelaskan dasar-dasar komunikasi ♦ Menjelaskan dan mendemonstrasikan teknik-teknik melakukan komunikasi dua arah. ♦ Menjelaskan dengan menggambar bagan struktur organisasi secara umum pada suatu lembaga atau instansi. ♦ Menjelaskan budaya kehidupan manusia berbagai daerah atau suku. ♦ Mengadakan simulasi bermain peran melakukan komunikasi di tempat kerja. ♦ Bermain peran memberikan solusi atas perbedaan pendapat.
2) Memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Kebutuhan dan harapan pelanggan diidentifikasi sesuai karakter secara kerja keras, disiplin dan kerja keras. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Menjelaskan pengertian pelayanan prima. ♦ Menjelaskan jenis/ teknik pelayanan terhadap pelanggan.

	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Komunikasi dilakukan dengan ramah, sopan dan profesional secara komunikatif, ulet dan tanggung jawab. ♦ Keluhan dan kekecewaan pelanggan teratasi dengan tepat sesuai harapan pelanggan secara jujur, realistis dan tanggung jawab. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Menjelaskan berbagai karakter pelanggan. ♦ Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan. ♦ Bermain peran antara pelayan dan pelanggan dalam suatu jenis usaha.
3) Bekerja dalam satu tim	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Kepercayaan, dukungan dan hormat menghormati diperlihatkan kepada anggota tim dalam aktifitas sehari-hari secara demokratis disiplin dan tanggung jawab. ♦ Pemahaman perbedaan budaya dan social terhadap tim kerja tidak dijadikan hambatan untuk mencapai tujuan yang distandarkan secara tanggung jawab, demokratis dan cinta damai. ♦ Tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan diidentifikasi dan diselesaikan dalam waktu tertentu. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Menjelaskan pengertian bekerja sama dalam tim. ♦ Menjelaskan cara mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab dalam satu tim ♦ Menjelaskan karakter budaya dalam satu tim. ♦ Simulasi kegiatan bekerja sama dalam satu tim.

(Sumber : Kurikulum 2010 SMK Muhammadiyah 1 Imogiri).

Pada penelitian ini peneliti membatasi pada kompetensi dasar memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal sebagai materi yang dipilih dengan menerapkan metode simulasi dengan berbantuan media komik, sehingga siswa dapat mensimulasikan bagaimana mengidentifikasi harapan dan kebutuhan pelanggan sesuai dengan karakter pelanggan, berkomunikasi dengan pelanggan secara baik, serta menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat.

c. Kompetensi Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

1) Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik.

Pelayanan prima yang dikembangkan berdasarkan prinsip 3 A : Attitude (sikap), Attention (perhatian), Action (tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep Attitude (sikap) meliputi tiga prinsip berikut : melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi; melayani pelanggan dengan berfikir positif, sehat dan logis; melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan attention (perhatian) meliputi tiga prinsip:

- a) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
- b) Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
- c) Mencerahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan action (tindakan) meliputi lima prinsip:

- a) Mencatat setiap pesanan para pelanggan
- b) Mencatat kebutuhan para pelanggan
- c) Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
- d) Mewujudkan kebutuhan para pelanggan

- e) Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Pelayanan prima berdasarkan attitude (sikap) meliputi:

- a) Pelayanan dengan penampilan serasi
- b) Melayani dengan berpikiran positif
- c) Melayani dengan sikap menghargai

Dengan demikian menurut Bagyono (2012:30) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan tertinggi.

Memberikan bantuan kepada pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan prima. Pemberian bantuan ini dapat berupa pemberian layanan yang baik terhadap kebutuhan pelanggan seperti pemberian informasi pada pelanggan dengan baik dan benar. Terutama pemberian informasi mengenai produk maupun jasa layanan yang diberikan; pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan; menanggapi keluhan pelanggan dengan baik dan positif; memberikan alternatif pemecahan masalah kepada pelanggan dengan cepat, tepat, dan akurat; serta memberikan kompensasi yang tepat jika keluhan pelanggan terbukti benar.

Dalam memberikan bantuan kepada pelanggan, terdapat beberapa hal yang harus diketahui menurut Komar (2010:34), yaitu :

- a) Mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.
- b) Memahami perlunya komunikasi yang baik pada pelanggan
- c) Memahami teknik komunikasi yang baik pada pelanggan.
- d) Memahami standar operasional prosedur pelayanan pelanggan.
- e) Mengidentifikasi keberatan atau keluhan pelanggan.

2) Pengertian Pelanggan

Dalam arti luas, pelanggan diartikan sebagai semua pihak yang mempunyai hubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Dalam arti sempit, pelanggan merupakan pembeli produk barang atau jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali saja membeli produk (Widadiningsih,2011:46). Beberapa pengertian lain tentang pelanggan adalah sebagai berikut :

- a) Pelanggan adalah orang-orang yang pekerjaannya membeli dan menggunakan suatu produk baik barang ataupun jasa secara terus menerus.
- b) Pelanggan adalah rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama usaha.
- c) Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada kita dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan cara yang menyenangkan.
- d) Pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produklah yang tergantung pada orang tersebut
- e) Pelanggan adalah raja atau tamu istimewa, oleh karena itu hubungan baik dan menghormati pelanggan harus selalu diutamakan.

Menurut Juhana Wijaya (2010:66) secara umum pelanggan dapat digolongkan dalam tiga jenis, yaitu :

a) Pelanggan internal

Pelanggan internal adalah pembeli tetap atau pengguna barang atau jasa yang berada dalam lingkungan perusahaan.

b) Pelanggan Perantara

Pelanggan perantara adalah orang yang berperan sebagai perantara suatu barang atau jasa atau sering disebut juga sebagai distributor.

c) Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal adalah orang atau kelompok orang yang berperan sebagai pembeli atau pengguna barang atau jasa yang disediakan perusahaan.

3) Motif Pelanggan

Motif dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif membeli menurut Ernawati (2008:48) adalah sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk barang atau jasa. Secara garis besar motif membeli dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

- a) Motif emosional, meliputi rasa lapar, rasa haus, keinginan-keinginan, kesenangan, kemauan dan jaminan akan cinta, status kenanggaan dan sebagainya.
- b) Motif rasional meliputi motif berdasarkan harga dan pertimbangan, kegunaan, kekuatannya, efisiensi dan sebagainya.

Maksud pengenalan motif pembeli adalah agar penjual mempersiapkan diri dengan pengetahuan akan produk baik barang atau jasa yang dijualnya dan motif pembeli itu sendiri, sehingga pembeli tertarik terhadap promosi yang dilakukan.

4) Karakter pelanggan

Setiap pelanggan memiliki sifat dan kepribadian yang berbeda-beda. karakter pelanggan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan, dengan mengetahui karakter pelanggan maka seseorang atau pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan orang yang dihadapinya. Karakter seseorang dapat berbeda-beda, hal ini karena dipengaruhi oleh perbedaan wilayah geografis, kebudayaan, bangsa/ suku bangsa, bahasa, dan adat istiadat. Beberapa karakter pelanggan antara lain:

a) Pelanggan pria

- (1) Tidak bertele-tele dalam mencari barang yang diinginkan
- (2) Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih barang yang diinginkan
- (3) Mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan (pada bujukan tertentu)
- (4) Mudah terpengaruhi oleh penjelasan dan argumentasi yang objektif
- (5) Merasa kurang enak tanpa membeli jika memasuki toko

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pria adalah :

- (1) Segera membujuknya bahwa barang yang diminati adalah tepat sesuai dengan selera.
- (2) Petugas jangan banyak bertanya, layani saja apa yang diinginkan
- (3) Jawab dan jelaskan semua pertanyaannya, jangan bertele-tele, langsung pada permasalahan.

b) Pelanggan wanita

- (1) Sangat bertele-tele memilih barang
- (2) Lebih tertarik pada mode yang baru trend

- (3) Mengutamakan status sosial
- (4) Tidak mudah terpengaruh penjelasan/ bujukan petugas pelayanan
- (5) Dalam memilih barang biasanya lebih tertarik pada motif, bentuk atau warna, bukan manfaat barang.
- (6) Lebih menyukai sesuatu yang bersifat modis terutama dalam memilih produk pakaian, tas, sepatu, dan aksesoris dirinya.
- (7) Mudah meminta pandangan dan pendapat orang lain
- (8) Menyukai hal-hal yang bersifat romantis
- (9) Kurang menyukai hal-hal yang bersifat teknik

Cara terbaik menghadapi pelanggan wanita adalah :

- (1) Sediakan waktu yang cukup luang/ lama, agar dia bisa memilih barang yang diinginkan
- (2) Petugas pelayanan harus lebih sabar menghadapi pelanggan wanita
- (3) Berikan pelayanan khusus, misal diskon atau potongan harga
- (4) Obral beberapa produk bermerk yang modelnya sudah tidak trend

c) Pelanggan remaja

- (1) Mudah terpengaruh bujukan petugas
- (2) Tidak berfikir hemat
- (3) Mudah terpengaruh iklan yang menarik
- (4) Dalam berbelanja kurang realistis, terlalu romantis dan impulsif
- (5) Suka berlama-lama dalam berbelanja

Cara memperlakukan pelanggan remaja :

- (1) Mendengarkan dengan penuh perhatian tentang segala hal yang mereka inginkan.

- (2) Layani mereka dengan gembira
- (3) Beritahu mereka tentang produk yang banyak disenangi orang
- (4) Ciptakan suasana santai dan akrab

d) Pelanggan usia lanjut

- (1) Tidak mengikuti perkembangan jaman
- (2) Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu petugas
- (3) Sudah mantap dalam memilih barang yang diinginkan
- (4) Sering menanyakan barang yang sudah tidak trend
- (5) Biasanya bersikap ramah
- (6) Penjual/ atau petugas pelayanan sering dianggap tidak tau apa-apa
- (7) Cenderung ingin berlama-lama

Cara terbaik memperlakukan pelanggan lanjut usia :

- (1) Sabar dan penuh pengertian dalam melayani
- (2) Dengarkan nasehat yang disampaikan
- (3) Apabila mengalami kesulitan alihkan pada petugas yang lebih berpengalaman

e) Pelanggan anak-anak

- (1) Keinginan tidak konsisten atau sering berubah-ubah
- (2) Sulit untuk diam, karena suka bermain-main
- (3) Mudah terpengaruh bujuk rayu

Cara terbaik memperlakukan pelanggan anak-anak :

- (1) Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya
- (2) Petugas harus sabar

(3) Petugas perlu memberikan pujian

f) Pelanggan pasangan

(1) Suasana hati sedang diliputi kebahagiaan

(2) Seiya-sekata, jarang terjadi perselisihan

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pasangan:

(1) Meminta perhatian si wanita bila si pria membutuhkan barang, begitu pula sebaliknya.

(2) Mendengarkan dengan baik segala yang mereka perlukan

(3) Ciptakan suasana yang santai dan akrab

(4) Berikan perhatian lebih terhadap pelanggan wanita, biasanya pendapat dan permintaan pelanggan wanita akan dikabulkan

g) Pelanggan yang pendiam

(1) Kurang berani menyatakan kebutuhannya karena malu

(2) Enggan berbicara karena sedang memikirkan mutu atau harga barang

(3) Tidak mudah dilayani karena tidak diketahui kebutuhannya

(4) Tidak dapat memusatkan pikirannya karena merasa gugup atau bingung

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pendiam:

(1) Tetap bersikap ramah, hormat dan penuh perhatian agar pelanggan merasa dihargai

(2) Menawarkan dan memilihkan barang-barang yang mungkin dibutuhkan

(3) Mengajukan pertanyaan yang dapat membangkitkan perhatian pada barang yang dibutuhkan

(4) Usahakan agar barang yang dibutuhkan dapat dilihat, dipegang atau dicoba

h) Pelanggan yang ragu-ragu

Dalam menghadapi pelanggan yang ragu-ragu penjual atau pelayan hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

(1) Berusaha untuk meyakinkan pelanggan tentang barang yang dibutuhkan

(2) Mencoba menawarkan barang-barang yang diperlukan

(3) Menjelaskan dengan detail barang yang mungkin dibutuhkan

(4) Apabila pilihan pertama kurang menarik, tawarkan barang lain sebagai alternatif pilihan

(5) Sabar mengikuti selera pelanggan dan tidak memaksakan kehendak

(6) Memberikan jaminan kepada pelanggan

i) Pelanggan yang suka berbicara

Pelanggan yang suka berbicara biasanya pandai mengarahkan pembicaraan. Sehingga terkadang objek pembicaraan tanpa batas.

Dalam menghadapi karakter ini pelayan atau penjual hendaknya bersikap sabar dan bijaksana, alihkan perhatiannya pada barang yang dibutuhkannya

j) Pelanggan yang angkuh

Pelanggan yang angkuh adalah pelanggan yang selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Cara terbaik memperlakukannya hendaknya pelayan atau penjual mengikuti hal-hal berikut:

- (1) Tidak terpancing emosi atau tidak merasa diremehkan oleh sikapnya
- (2) Tetap bersikap ramah dan hormat agar ia tidak merasa malu
- (3) Berusaha tetap sabar
- (4) Tetap melayani semua kebutuhannya

k) Pelanggan yang intelektual

Pelanggan yang intelektual biasanya selalu menggunakan logika, kritis, tidak terpengaruh perasaan serta tidak menyukai hal-hal yang berlebihan. Dalam melayani hendaknya bersikap hormat dan penuh perhatian. Berikan penjelasan sebatas pada hal-hal yang ditanyakan.

l) Pelanggan yang apatis

Pelanggan seperti ini biasanya terlihat tidak peduli dan tidak tertarik pada barang atau jasa yang ditawarkan. Penjual harus benar-benar mencari solusi atau cara agar pelanggan tersebut tertarik. Pelanggan apatis biasanya cukup lama untuk memutuskan, penjual harus membantunya dengan meyakinkan kualitas dan harga barang atau jasa yang ditawarkan.

m) Pelanggan yang cepat dan praktis

Pelanggan ini bersifat ingin segalanya serba singkat. Pelanggan seperti ini harus dilayani dengan cepat, apabila pelanggan seperti ini telah memutuskan maka penjual segera melayani.

o) Pelanggan yang sopan dan terhormat

Pelanggan ini bersifat mendahulukan kepentingan umum, memiliki etika dan etiket yang tinggi, sopan dalam berbicara maupun berperilaku, serta menghargai penjual. Pelayanan terhadap pelanggan seperti ini harus dengan pelayanan prima.

p) Pelanggan dengan keterbatasan fisik maupun psikologis

Dalam melayani pelanggan seperti ini hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Bertanya dengan tenang dan mengarahkan pandangan mata kepadanya, kemudian pada barang yang dibutuhkannya
- (2) Usahakan untuk terus menjalin percakapan
- (3) Tidak menunjukkan sikap dan rasa kasihan, tetapi tetap bersikap wajar
- (4) Bersikap sabar dan penuh perhatian

5) Kebutuhan Pelanggan

Untuk dapat memberikan bantuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka seorang penjual harus memiliki pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan merupakan keinginan seseorang atau lembaga atau perusahaan akan barang dan jasa yang ditawarkan oleh penjual secara terus menerus (Komar, 2010:35).

Menurut ilmu ekonomi jenis-jenis kebutuhan manusia dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu :

- a) Kebutuhan menurut tingkat kepentingan
 - (1) Kebutuhan primer

- (2) Kebutuhan sekunder
 - (3) Kebutuhan tersier
- b) Kebutuhan menurut waktu pemenuhannya
 - (1) Kebutuhan sekarang
 - (2) Kebutuhan masa yang akan datang
- c) Kebutuhan menurut sifatnya
 - (1) Kebutuhan jasmani
 - (2) Kebutuhan rohani
- d) Kebutuhan menurut subjeknya
 - (1) Kebutuhan individu
 - (2) Kebutuhan kolektif

Setiap pelanggan memiliki sifat dan kepribadian yang berbeda-beda. Tipe dan karakter pelanggan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan, dengan mengetahui tipe dan karakter pelanggan maka seseorang atau pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan oaring yang dihadapinya. Secara garis besar ada beberapa tipe pelanggan, yaitu :

- a) Pelanggan pria
- b) Pelanggan wanita
- c) Pelanggan remaja
- d) Pelanggan usia lanjut
- e) Pelanggan anak-anak

Karakter seseorang dapat berbeda-beda, hal ini karena dipengaruhi oleh perbedaan wilayah geografis, kebudayaan, bangsa/ suku bangsa, bahasa, dan adat istiadat. Beberapa karakter pelanggan antara lain :

- a) Pemarah dan tidak sopan
- b) Pelanggan yang ragu-ragu
- c) Pelanggan yang mencurigai
- d) Pelanggan yang pendiam
- e) Pelanggan yang suka mencela
- f) Pelanggan yang tahu segalanya

Untuk dapat melayani pelanggan dengan baik, komunikasi yang baik sangat diperlukan. Tanpa komunikasi yang baik tidak mungkin dapat memberikan bantuan kepada pelanggan secara maksimal. Menurut Komar (2010:39) komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan penjual kepada pelanggan dengan menggunakan media/ alat bantu, agar tercapai tujuan komunikasi yaitu adanya kesamaan (saling pengertian).

Unsur-unsur yang terdapat dalam komunikasi agar dapat berjalan antara lain :

- a) Pesan informasi yaitu pernyataan, pendapat, berita dan keterangan
- b) Komunikator adalah orang yang menyampaikan informasi, pesan, atau berita.
- c) Komunikan adalah orang yang menerima informasi, pesan atau berita.
- d) Media/ alat bantu yaitu alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi, pesan atau berita.

Secara garis besar komunikasi dibagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut:

- a) Komunikasi perseorangan (komunikasi pribadi)
- b) Komunikasi kelompok
- c) Komunikasi dengan menggunakan media

Ketrampilan seseorang penjual dalam menawarkan suatu barang/jasa kepada pelanggan sangat menentukan terhadap kegiatan penjualan. Untuk dapat memberikan bantuan pada pelanggan diperlukan teknik komunikasi yang baik agar bisa diterima dan dipahami oleh pelanggan. Yang dimaksud dengan teknik komunikasi adalah kemampuan kemampuan seorang penjual dalam menyampaikan atau menawarkan suatu produk dengan menggunakan media sebagai alat bantu mencapai tujuan yang diinginkan (Komar,2010:41). Ada beberapa teknik komunikasi yang perlu digunakan ketika memberikan bantuan pada pelanggan, yaitu :

- a) Menggunakan bahasa dan citra yang positif mengenai informasi produk yang ingin disampaikan pada pelanggan.
- b) Hindari penggunaan komunikasi atau simbol yang dapat memberi perasaan tidak nyaman, khawatir, dan kecemasan berlebihan dipihak konsumen.
- c) Terapkan intonasi dan lafal yang jelas ketika memberikan informasi tentang suatu produk maupun jasa atau hal-hal yang berkaitan dengan produk atau jasa tersebut. Hal ini bertujuan meminimalkan keraguan atas produk maupun jasa yang ingin digunakan.

- d) Jawablah semua pertanyaan yang disampaikan pelanggan secara jelas dan komunikatif agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.
- e) Gunakan berbagai media telekomunikasi untuk mempererat kerja sama antara pelanggan dengan pemilik produk atau jasa, sehingga saat pelanggan membutuhkan bantuan secara cepat dapat efektif.

Pada setiap usaha memiliki prosedur masing-masing dalam melayani pelanggan, standar operasional prosedur setiap bidang usaha berbeda-beda sesuai dengan jenis bidang usaha. Salah satu SOP dalam melayani pelanggan yang terdapat pada suatu usaha toko busana, yaitu Toko Paradise:

- a) Mengucapkan salam ketika pelanggan datang.
- b) Tersenyum ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan
- c) Menanyakan kebutuhan dan kemauan pelanggan.
- d) Melayani pelanggan dengan ramah
- e) Memberikan masukan dan saran yang terbaik
- f) Mengucapkan terima kasih
- g) Pelanggan dipersilakan datang kembali

Dalam memberikan bantuan kepada pelanggan tentunya akan muncul keluhan/ keberatan dari pelanggan. Yang dimaksud dengan keluhan/ keberatan pelanggan adalah hal-hal yang membuat pelanggan merasa berat atau enggan untuk meneruskan transaksi pada tahap kesepakatan (komar,2010:48). Keberatan atau keluhan yang muncul dari pelanggan biasanya disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

- a) Harga yang terlalu mahal

- b) Barang yang tidak sesuai dengan mutu
- c) Pelayanan yang kurang baik
- d) Barang yang tidak sesuai dengan pesanan
- e) Promosi atau iklan yang berlebihan.

Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan pelanggan mengajukan komplain. Tidak ada satu organisasi bisnis pun yang terbebas dari komplain, walau pun organisasi itu memiliki service yang prima luar biasa. Komplain tidak dapat dihindari tetapi dapat diminimalkan. Menurut Bagyono (2012:34) jenis komplain dapat dibedakan antara lain :

- a) Service complaint atau komplain tentang layanan, baik yang diberikan secara umum kepada pelanggan yang diberikan layanan secara langsung.
- b) Facilities complaint adalah komplain tentang fasilitas yang diberikan kepada pelanggan
- c) Staff complaint, komplain karena adanya karyawan yang mengganggu atau membuat tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, gaduh, kasar, ucapan yang menyinggung perasaan dan lain sebagainya.
- d) Own complaint, yaitu komplain yang disebabkan oleh faktor dari dalam diri pelanggan.
- e) Irrational complaint, yang dikomplain lebih banyak disebabkan karena kurang tauhan tamu terhadap fasilitas yang tersedia.

Menangani keluhan pelanggan dengan cepat adalah sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi

hal-hal yang dapat merugikan. Ada beberapa cara mengatasi keluhan atau keberatan pelanggan :

- a) Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi, jangan mudah marah mendengarkan keluhan atau keberatan pelanggan.
- b) Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian sedapat mungkin hidupkan suasana penuh keakraban.
- c) Petugas pelayanan tidak boleh membuat janji-janji jika hanya untuk menyenangkan pelanggan.
- d) Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan keluhan atau kesulitan yang menimpa pelanggan.
- e) Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, serta ucapkan maaf dengan tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.

Pelanggan adalah pihak yang harus dihargai dan dihormati, karena dari pelangganlah kelangsungan usaha akan terjamin. Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a) Bersikap hormat dan ramah
- b) Pergunakan tutur kata yang baik dan sopan
- c) Berikan senyuman agar tetap tercipta suasana yang nyaman
- d) Berbicaralah yang jujur dan jagalah perasaan pelanggan
- e) Tunjukkanlah bahwa pelayan/ anda siap membantu
- f) Hindarkanlah pelanggan menunggu terlalu lama
- g) Sabarlah dalam memberikan informasi

7. Penelitian Tindakan Kelas (PTK)

a. Pengertian Penelitian Tindakan Kelas (PTK)

Penelitian tindakan kelas adalah salah satu jenis penelitian tindakan yang dilakukan guru untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di kelasnya (Pardjono dkk, 2007:12). Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2008:3) Penelitian Tindakan Kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama.

Berdasarkan pendapat diatas, penelitian tindakan kelas adalah suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar di dalam kelas secara bersama untuk meningkatkan kualitas pembelajaran.

Menurut Suharsimi Arikunto (2008:16) secara garis besar terdapat empat tahapan yang lazim dilalui yaitu perencanaan, pelaksanaan, pengamatan dan refleksi. Ada 3 pengertian yang dapat diterangkan, yaitu :

- 1) Penelitian, menunjuk pada suatu kegiatan mencermati suatu objek dengan menggunakan cara dan aturan metodologi tertentu untuk memperoleh data atau informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu suatu hal yang menarik minat dan penting bagi peneliti.
- 2) Tindakan, menunjuk pada sesuatu gerak kegiatan yang sengaja dilakukan dengan tujuan tertentu.
- 3) Kelas, dalam hal ini tidak terikat pada pengertian ruang kelas, tetapi dalam pengertian yang lebih spesifik. Seperti yang sudah lama dikenal dalam bidang pendidikan dan pengajaran, yang dimaksud kelas adalah sekelompok

siswa yang dalam waktu yang sama, menerima pelajaran yang sama dari guru yang sama pula.

Jadi, dapat disimpulkan penelitian tindakan merupakan penelitian yang dilakukan sebagai strategi pemecahan masalah dengan memanfaatkan tindakan nyata, kemudian melakukan refleksi terhadap hasil tindakan. Hasil refleksi tersebut dijadikan sebagai langkah pemilihan tindakan berikutnya sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian tindakan dapat juga dinyatakan sebagai kegiatan refleksi terhadap permasalahan, kemudian mencari pemecahan masalah dengan melakukan tindakan nyata yang diperhitungkan dapat memecahkan masalah tersebut.

b. Karakteristik PTK

Penelitian tindakan memiliki beberapa karakteristik penting, seperti yang dijelaskan oleh Pardjono, dkk (2007:16) yaitu sebagai berikut :

- 1) Permasalahan yang dipecahkan merupakan permasalahan praktis yang penting yang dihadapi oleh para guru atau peneliti dalam profesinya sehari-hari
- 2) Peneliti memberikan perlakuan atau tindakan yang berupa tindakan terencana untuk memecahkan permasalahan dan sekaligus meningkatkan kualitas yang dapat dirasakan implikasinya oleh subjek yang diteliti.
- 3) Langkah-langkah penelitian yang direncanakan selalu dalam bentuk siklus atau tingkatan atau daur yang memungkinkan terjadinya peningkatan dalam setiap siklusnya.

- 4) Adanya empat komponen penting dalam setiap langkah, yaitu perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi
- 5) Adanya langkah berfikir reflektif dan kolektif yang dilakukan oleh para peneliti baik sesudah maupun sebelum tindakan.

Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan, karakteristik PTK adalah penelitian yang dilakukan untuk memecahkan masalah di kelas yang penting dan meningkatkan hasil belajar dengan beberapa siklus yang terdiri dari empat tingkatan yaitu perencanaan, tindakan, observasi dan refleksi dengan adanya langkah berfikir reflektif dan kolektif.

c. Model Penelitian Tindakan

Dalam penelitian tindakan ada beberapa model penelitian, diantaranya adalah :

1) Model Kurt Lewin

Ada empat elemen dari penelitian tindakan yang dikembangkan yaitu: perencanaan, tindakan, pengamatan, dan refleksi. Hubungan secara tali temali dari keempat elemen ini dipandang sebagai satu siklus.

2) Model Kemmis dan McTaggart

Model ini menggunakan empat komponen penelitian dalam setiap langkah yaitu perencanaan, tindakan, observasi, dan refleksi. Dalam langkah pertama, kedua dan seterusnya spiral yang saling terkait perlu diperhatikan oleh para peneliti.

3) Model Ebbut

Model ini terdiri dari 3 tingkatan atau daur. Pada tingkat pertama, ide awal dikembangkan menjadi langkah tindakan 1, kemudian tindakan pertama

tersebut dimonitor pengaruh implementasinya terhadap subjek dan objek. Pada tingkat kedua dilakukan revisi rencana umum, langkah tindakan dan monitoring efek tindakan sebagai bahan untuk masuk ke ingkatan 3. Pada tingkat 2, dilakukan revisi ide umum, rencana diperbaiki.

4) Model Elliot

Dalam penelitian tindakan model Elliot ini, setelah ditemukan ide dan permasalahan yang menyangkut upaya peningkatan di kelas secara praktis, kemudian dilakukan tahapan peninjauan ke lapangan. Setelah diperoleh perencanaan yang baik sesuai dengan keadaan lapangan, tindakan yang terencana dan sistematis dapat diberikan kepada subjek. Pada akhir tindakan, peneliti melakukan kegiatan monitoring yang difokuskan pada efek tindakan. Atas dasar hasil mentoring tersebut peneliti kemudian menggunakan sebagai bahan perbaikan yang dapat diterapkan pada langkah tindakan ke-2 dan seterusnya sampai diperoleh informasi atau kesimpulan, apakah tujuan telah tercapai dan permasalahan telah dipecahkan.

Dari berbagai macam model penelitian tindakan tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya usaha penelitian dalam meningkatkan kegiatan pembelajaran baik proses maupun hasil belajar dengan beberapa kali tindakan dan tahapan atau elemen yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan dan refleksi. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Kemmis & Mc Taggart karena lebih mudah dilakukan dan sederhana. Selain itu model ini juga cukup efektif dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan sebagai bahan pendukung dalam pelaksanaan penelitian yaitu :

1. Suprihatin (Skripsi) dengan judul Penggunaan Media Cerita Bergambar Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Pada Siswa Tuna Grahita Mampu Didik Kelas D-5 Sekolah Luar Biasa Bagian C Negeri Yogyakarta.
2. Muzakir (Tesis) dengan judul Keefektifan Metode Simulasi Untuk Meningkatkan Ketrampilan Sosial Siswa Melalui Pembelajaran IPS Di Tingkat SD.
3. Anip Dwi Saputro (Tesis) dengan judul Penyusunan Media Pembelajaran Komik Sains Untuk Meningkatkan Prestasi Belajar Dalam Berpikir Kritis Siswa Kelas VII Di SMP N 6 Ponorogo.
4. Yeni Raini (Skripsi) dengan judul Peningkatan Aktifitas Dan Hasil Belajar Kimia Siswa Menggunakan Media Grafis Komik-Kartun Pada Pokok Bahasan Larutan Asam Basa Di Kelas XI IPA SMA Negeri 9 Kota Bengkulu.
5. Miftakhul Triana Fajri (Skripsi) dengan judul Implementasi Model Pembelajaran Team Game Tournament (TGT) Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Kewirausahaan Siswa Kelas X Busana SMK N 6 Purworejo.
6. Rita Hermawati (Skripsi) dengan judul Peningkatan Hasil Belajar Dengan Metode Role Playing Pada Mata Diklat Pelayanan Prima Kelas X Busana B Di SMK Ma'arif 2 Sleman.
7. Siti Istiqomah (Skripsi) dengan judul Implementasi Model Pembelajaran Berbasis Masalah Untuk Meningkatkan Kemampuan Siswa Berpikir Kritis dalam Pencapaian Kompetensi Pelayanan Prima Di SMK Negeri 6 Purworejo.

Tabel 3. Penelitian Yang Relevan

Uraian Penelitian		Muzakir (2011)	Anip Dwi Saputro (2011)	Yeni Raini (2011)	Miftakhul Triana Fajri (2011)	Rita Hermawati (2012)	Siti Istiqomah (2013)	Dwi Handayani (2013)
Tujuan	Mengetahui hasil belajar siswa							
	Meningkatkan keaktifan siswa							
	Meningkatkan Pencapaian kompetensi							
	Menggunakan metode simulasi							
	Menggunakan metode Role Playing							
	Menggunakan media cerita bergambar							
	Menggunakan media komik							
Subjek Penelitian	SD							
	SMP							
	SMA							
	SMK							
Metode Penelitian	PTK							
	Quasi Eksperimen							
	R & D							
Metode Pengambilan Data	Observasi							
	Tes							
	Angket							
Teknik Analisis Data	Statistik Deskriptif							
	Deskriptif							
	Kualitatif							
	Kuantitatif							

Berdasarkan tabel diatas, penelitian tentang peningkatan Pencapaian kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik belum pernah dilakukan.

C. Kerangka Berfikir

Pembelajaran pelayanan prima merupakan mata pelajaran penting dalam Sekolah Menengah kejuruan (SMK) sehingga perlu menerapkan metode pembelajaran yang tepat. Untuk meningkatkan kompetensi belajar siswa dalam

pelajaran pelayanan prima, guru harus mampu menciptakan suasana yang optimal dengan menerapkan berbagai model pembelajaran. Karena berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan pendidikan tergantung pada proses pembelajaran yang dijalankan oleh guru dan siswa. Guru sebagai pengelola proses pembelajaran hendaknya berusaha menciptakan kondisi belajar mengajar yang kondusif yang mampu memberikan motivasi pada siswa sehingga akan berdampak pada pencapaian kompetensi belajar yang meningkat.

Apabila dikaji lebih lanjut berdasarkan teori yang telah ada maka salah satu alternatif peningkatan kualitas pembelajaran pelayanan prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri adalah penerapan metode simulasi. Dalam metode simulasi siswa dilibatkan secara langsung dan hampir setiap langkah menuntut keaktifan belajar siswa. Penerapan metode simulasi ini, memungkinkan suasana belajar yang kondusif bagi siswa. Guru menyampaikan beberapa gambaran ataupun skenario yang berkaitan dengan kehidupan sehari – hari atau masalah – masalah dalam dunia kerja untuk diperagakan atau disimulasikan oleh siswa. Siswa dibimbing untuk dapat berpartisipasi aktif dalam pelaksanaan pembelajaran dengan turut serta memperagakan atau mensimulasi materi ajaran yang diberikan oleh guru. Melalui diskusi dalam pembelajaran ini akan terjalin komunikasi di mana siswa saling berinteraksi dan bekerja sama. Sehingga dapat meningkatkan rasa saling membutuhkan dan rasa kekeluargaan, keterlibatan siswa dalam pembelajaran dan memberi kesempatan pada siswa untuk merasakan langsung seperti pada kejadian sebenarnya serta mendorong siswa untuk berfikir aktif, kritis dan kreatif.

Berdasarkan kerangka berfikir secara teoritis yang dikutip dari pendapat para ahli, dan secara empiris dari hasil penelitian terdahulu, dapat dikatakan bahwa metode simulasi dapat meningkatkan kualitas pembelajaran. Dengan demikian, diharapkan penerapan metode simulasi dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.

D. Hipotesis Tindakan

Berdasarkan teori dan kerangka berpikir yang telah diuraikan, untuk mengetahui peningkatan pencapaian kompetensi siswa dalam mata pelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri, maka hipotesis tindakan pada penelitian ini adalah ada peningkatan kompetensi siswa kelas X Busana Butik di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri pada mata pelajaran Pelayanan Prima melalui implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Tindakan Kelas (Classroom Action Research). Penelitian Tindakan Kelas merupakan suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar berupa sebuah tindakan, yang sengaja dimunculkan dan terjadi dalam sebuah kelas secara bersama (Suharsimi Arikunto dkk, 2008:3). Menurut Carr dan Kemmis (dalam Suyadi,2012:22), penelitian tindakan kelas adalah pencermatan yang dilakukan oleh orang-orang yang terlibat didalamnya (guru, peserta didik, kepala sekolah) dengan menggunakan metode refleksi diri dan bertujuan untuk melakukan perbaikan di berbagai aspek pembelajaran.

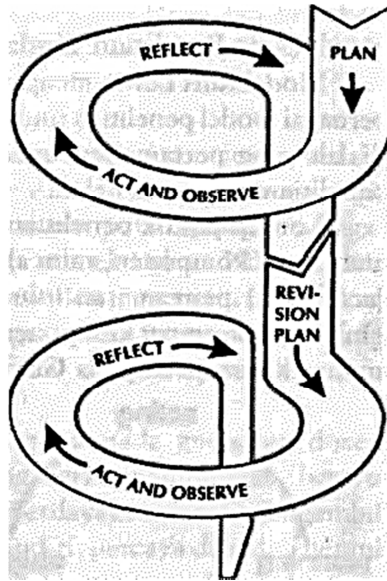
Berdasarkan pendapat diatas, penelitian tindakan kelas adalah suatu pencermatan terhadap kegiatan belajar di dalam kelas secara bersama dengan refleksi diri sehingga kualitas pembelajaran dapat ditingkatkan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:3) ada 3 pengertian dari penelitian tindakan kelas yang dapat diterangkan, yaitu :

1. Penelitian adalah kegiatan mencermati suatu objek menggunakan metodologi tertentu untuk memperoleh data atau informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan mutu suatu hal yang menarik minat dan penting bagi peneliti.
2. Tindakan adalah suatu gerak kegiatan yang sengaja dilakukan dengan tujuan tertentu, yang dalam penelitian berbentuk rangkaian siklus kegiatan.

3. Kelas adalah sekelompok siswa yang dalam waktu yang sama menerima pelajaran yang sama dari guru.

Ada beberapa ahli yang mengemukakan model penelitian tindakan dengan bagan yang berbeda-beda. Model penelitian tindakan kelas yang digunakan dalam penelitian ini adalah model PTK Kemmis & McTaggart :



Gambar 1. Tahapan Penelitian Tindakan Kelas Model Kemmis & McTaggart

Tahap 1 : Penyusunan rencana (planning)

Rencana penelitian merupakan tindakan yang tersusun dan mengarah pada tindakan, fleksibel, dan refleksi. Rencana tindakan yang tersusun dan mengarah pada tindakan ini dimaksudkan bahwa rencana yang dibuat harus melihat permasalahan ke depan sehingga semua tindakan sosial dalam batas tertentu tidak dapat diramalkan. Fleksibel berarti rencana harus dapat diadaptasikan dengan faktor-faktor tak terduga yang muncul selama proses diadakan. Refleksi

diartikan bahwa rencana harus dibuat berdasarkan hasil pengamatan awal yang reflektif dan sesuai dengan kenyataan dan permasalahan yang muncul.

Tahap 2 : Tindakan (acting) dan Pengamatan (Observing)

Tindakan dan pengamatan dilakukan secara bersamaan karena kegiatan tersebut saling berkaitan. Tindakan disini adalah tindakan yang dilakukan secara sadar dan terkendali, yang merupakan variasi praktik yang cermat dan bijaksana.

Observasi berfungsi untuk mendokumentasikan pengaruh tindakan terkait bersama prosesnya. Observasi merupakan landasan dari bagi refleksi tindakan saat itu dan dijadikan orintasi pada tindakan yang akan datang. Selain itu, observasi harus bersifat responsif, terbuka pandangan dan pikiran. Berdasarkan pengertian tersebut, disimpulkan bahwa tindakan haruslah mempunyai inovasi baru meskipun hanya sedikit. Tindakan dilakukan berdasarkan rencana, meskipun tidak harus mutlak dilaksanakan semua. Berdasarkan uraian di atas yang perlu diperhatikan bahwa tindakan harus mengarahkan pada perbaikan dari keadaan sebelumnya.

Tahap 3 : Refleksi (reflecting)

Refleksi merupakan kegiatan mengingat dan merenungkan kembali suatu tindakan persis seperti yang telah dicatat dalam observasi. Kegiatan refleksi merupakan kegiatan memaknai proses, persoalan, dan kendala yang muncul selama proses tindakan.

Ketiga langkah tersebut merupakan satu siklus atau putaran, artinya setelah langkah ke-3, lalu kembali ke tahap ke-1 dan seterusnya. Meskipun sifatnya berbeda tahap ke-2 dan ke-3 dilakukan secara bersamaan jika pelaksana dan pengamat berbeda. Namun apabila pelaksana juga pengamat maka pengamatan dilakukan setelah pelaksanaan dengan cara mengingat apa saja yang telah terjadi pada saat pelaksanaan.

Penelitian tindakan kelas merupakan penelitian yang dilakukan sebagai strategi pemecahan masalah dengan memanfaatkan kegiatan nyata, kemudian melakukan refleksi terhadap hasil tindakan. Hasil refleksi tersebut dijadikan sebagai langkah pemilihan tindakan selanjutnya yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dengan demikian penelitian tindakan kelas dapat juga dinyatakan sebagai kegiatan refleksi terhadap permasalahan kemudian mencari pemecahan masalah dengan melakukan tindakan nyata yang diperhitungkan dapat memecahkan masalah.

B. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah situasi kondisi dan tempat dimana responden melakukan kegiatan secara alami yang dipandang sebagai analisis dalam penelitian (Pardjono dkk,2007:67). Setting penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri. Alasan pemilihan tempat di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri adalah kesediaan pihak sekolah untuk dijadikan tempat penelitian serta metode pembelajaran yang

digunakan pada mata pelajaran Pelayanan Prima hanya dengan metode ceramah sehingga kurang efektif.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian adalah waktu yang digunakan selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, waktu penelitian dilakukan pada saat pemberian tindakan menggunakan metode simulasi dengan berbantuan media komik. Waktu pengambilan data disesuaikan dengan jadwal pembelajaran Pelayanan Prima dan sesuai dengan kesepakatan dengan pihak sekolah SMK Muhammadiyah 1 Imogiri yaitu pada tanggal 6 Mei sampai 14 Mei 2013.

C. **Subyek** dan Obyek Penelitian

1. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang dijadikan subjek penelitian adalah siswa. Penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu pemilihan subjek penelitian secara sengaja oleh peneliti yang didasarkan atas kriteria dan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini yang dijadikan kriteria dan pertimbangan adalah nilai atau hasil belajar siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima.

Guna meningkatkan hasil belajar siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima yang masih rendah, maka pihak yang dijadikan subjek penelitian ini adalah siswa yang berada pada kelas X Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri sebagai peserta dan terlibat penuh dalam pembelajaran Pelayanan Prima dengan metode Simulasi. Jumlah siswa secara keseluruhan pada kelas tersebut adalah 31 siswa.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah alat yang digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah metode simulasi untuk siswa kelas X Busana Butik di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.

D. Perancangan Penelitian

1. Pra Siklus

Pra siklus dilaksanakan sebelum melaksanakan penelitian tindakan yaitu mengidentifikasi permasalahan yang ada di kelas. Peneliti mengadakan observasi dengan guru mata diklat Pelayanan Prima, dengan maksud untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam proses belajar mengajar dan sejauh mana pencapaian kompetensi siswa dalam mata pelajaran Pelayanan Prima pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal .

Dari hasil refleksi pada tahap pra siklus maka peneliti dan guru sebagai kolaborator dalam penelitian, merencanakan perbaikan untuk meningkatkan hasil belajar melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik. Melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik, diharapkan dapat meningkatkan pencapaian kompetensi siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada kelas X Busana Butik di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri.

2. Pelaksanaan Siklus

Penelitian tindakan kelas ini dilaksanakan untuk meningkatkan pencapaian kompetensi siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima dengan menggunakan metode simulasi. Penelitian ini menggunakan model Kemmis & McTaggart yang

memiliki empat komponen yaitu perencanaan, tindakan, pengamatan, refleksi yang terangkai dalam satu siklus.

a. Perencanaan

Berdasarkan hasil refleksi pada pra siklus, rencana tindakan pada siklus pertama yaitu :

- 1) Guru berkolaborasi dengan peneliti merencanakan untuk menerapkan metode simulasi pada mata pelajaran Pelayanan Prima.
- 2) Peneliti menyiapkan perangkat metode pembelajaran dan instrumen penelitian yang akan dibutuhkan.

b. Tindakan dan Observasi

Tahap ini merupakan implementasi atau pelaksanaan dari rencana yang telah dibuat. Seluruh tindakan dilaksanakan oleh peneliti, sedangkan guru dan teman sejawat bertugas sebagai pengamat. Langkah-langkah pelaksanaan metode simulasi menurut Wina Sanjaya (2010:161-162) adalah sebagai berikut :

- 1) Persiapan dan pelaksanaan simulasi
 - a) Menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi.
 - b) Guru memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan disimulasikan.
 - c) Guru menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi, peranan yang harus dimainkan oleh para pemeran, serta waktu yang disediakan.
 - d) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya khususnya pada siswa yang terlibat dalam pemeranan simulasi.
 - e) Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok pemeran.

- f) Siswa lainnya mengikuti dengan penuh perhatian.
- g) Guru hendaknya memberikan bantuan kepada pemeran yang mendapat kesulitan.
- h) Simulasi hendaknya dihentikan pada saat puncak.hal ini dimaksudkan untuk mendorong siswa berfikir dalam menyelesaikan masalah yang disimulasikan.

2) Penutup

- a) Melakukan diskusi baik tentang jalannya simulasi maupun materi yang disimulasikan. Guru harus mendorong agar siswa dapat memberikan kritik dan tanggapan terhadap proses pelaksanaan simulasi.
- b) Merumuskan kesimpulan.

Pengamatan dilakukan oleh guru dengan teman sejawat. Pengamatan dilakukan terhadap proses belajar mengajar selama dilakukan tindakan menggunakan lembar observasi dan untuk mengamati peningkatan hasil belajar siswa menggunakan soal tes. Hasil dari pengamatan ini digunakan untuk mengetahui sudah berhasil atau belum tindakan pada setiap siklus.

c. Refleksi

Pada tahap ini, refleksi dilakukan oleh guru berkolaborasi dengan peneliti. Dari hasil refleksi, ada beberapa kelemahan yang ditemukan pada tiap siklus. Refleksi diketahui berdasarkan lembar observasi dan nilai tes. Setelah menilai hasil belajar siswa yang dilakukan oleh peneliti dan guru, jika target dari penelitian ini belum terpenuhi, yaitu 85% nilai siswa memenuhi KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal) yang telah ditentukan sebesar 65, maka dilakukan siklus

selanjutnya. Dari kelemahan-kelemahan yang ada, peneliti dan guru akan memperbaikinya di siklus ke II.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian tindakan kelas, salah satu cara yang digunakan dalam teknik pengumpulan data yaitu dengan catatan lapangan yang kemudian dipakai dalam menganalisis data.

1. Teknik Observasi, yaitu mengumpulkan data tentang segala sesuatu yang terjadi selama berlangsungnya tindakan melalui metode pembelajaran simulasi dengan berbantuan media komik, diantaranya situasi dan peristiwa di dalam kelas, perilaku siswa sampai dengan proses pembelajaran yang dilakukan oleh guru. Teknik observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik serta mengamati keaktifan siswa selama proses pembelajaran berlangsung.
2. Tes, yaitu pengumpulan data dari hasil tes siswa yang berupa skor nilai atau angka dari hasil tes yang dikerjakan oleh siswa. Teknik tes yang digunakan adalah tes pencapaian kompetensi untuk mendapatkan data mengenai pencapaian kompetensi kognitif siswa pada mata pelajaran Pelayanan Prima khususnya pada pokok bahasan memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Tes pencapaian kompetensi ini berupa tes pilihan ganda, tes ini dilaksanakan pada akhir siklus.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen atau catatan yang mendukung dalam proses pembelajaran. Dokumen yang digunakan antara lain: RPP (Rencana Pelaksanaan Pembelajaran), daftar kelompok siswa, daftar tugas dan daftar nilai siswa. Proses pembelajaran dicatat dalam catatan lapangan dan didokumentasikan dalam bentuk foto untuk membuat proses refleksi.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data dan mengukur variabel penelitian agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Penelitian memerlukan instrumen untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dalam pengukuran, peneliti memilih alat pengukur sebagai tugas utama yang dapat dipertanggung jawabkan untuk mengukur tingkah laku dan sifat yang sedang diteliti. Instrumen yang digunakan adalah tes, format pengamatan, dan catatan lapangan.

Teknik – teknik untuk memantau penelitian ini adalah:

1. Lembar Observasi

Lembar observasi adalah lembar yang digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap sasaran pengukuran yang dibuat oleh peneliti atau mitra peneliti yang melakukan pengamatan dan observasi.

Tabel 4. Kisi – Kisi Instrumen Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

No.	Tahapan	Kegiatan yang Diamati	No Item	Bentuk Amatan
1.	Kegiatan Pendahuluan	Pembukaan		
		1. Guru mengucapkan salam pembuka	1	Observasi
		2. Guru memeriksa kehadiran siswa, kebersihan dan kerapian kelas sebagai wujud kedisiplinan dan kepedulian lingkungan	2	Observasi
		3. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran guna menumbuhkan rasa ingin tahu terkait materi yang akan disampaikan	3	Observasi
		4. Guru memberi motivasi siswa secara komunikatif dan kreatif untuk berpartisipasi aktif selama proses pembelajaran	4	Observasi
		5. Guru menyampaikan cakupan materi dengan singkat dan jelas	5	Observasi
		6. Guru memberikan kesempatan siswa untuk bertanya	6	Observasi
2.	Kegiatan Inti	Penerapan Metode Simulasi		
		7. Tahap 1 Guru menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi	7	Observasi
		8. Tahap 2 Guru memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan disimulasikan	8	Observasi
		9. Tahap 3 Guru menetapkan siswa yang akan terlibat dalam simulasi, peranan yang harus diperankan serta waktu yang disediakan	9	Observasi
		10. Tahap 4 Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya	10	Observasi
		11. Tahap 5 Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok Pemeran	11	Observasi
		12. Tahap 6 Siswa lainnya mengikuti dengan penuh Perhatian	12	Observasi
		13. Tahap 7 Guru memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami kesulitan	13	Observasi
		14. Tahap 8 Simulasi dihentikan setelah siswa mencapai puncak situasi simulasi	14	Observasi
		15. Tahap 9 Guru membimbing siswa untuk melakukan diskusi tentang jalannya simulasi maupun materi yang disimulasikan.	15	Observasi
		16. Guru merumuskan kesimpulan tentang pelaksanaan pembelajaran hari ini.	16	Observasi
		17. Guru memberikan tes materi pembelajaran pelayanan prima “memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal”	17	Observasi
3.	Penutup	Penutup		
		18. Guru menyampaikan rencana pembelajaran untuk pertemuan berikutnya.	18	Observasi
		19. Guru menutup pelajaran dengan salam penutup.	19	Observasi

Tabel 5. Kisi – Kisi Instrumen Pengamatan Keaktifan Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Aspek yang diamati	Indikator	No. item	Bentuk amatan
Keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi	1. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada saat kegiatan awal pembelajaran	1	observasi
	2. Siswa menanyakan apabila ada yang kurang jelas terhadap penjelasan guru pada saat kegiatan awal pembelajaran.	2	Observasi
	3. Siswa memperhatikan sungguh-sungguh pada saat guru menyampaikan materi pembelajaran	3	Observasi
	4. Siswa menanyakan apabila ada materi yang kurang jelas.	4	Observasi
	5. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru menyampaikan tentang ketentuan ketentuan dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi	5	Observasi
	6. Siswa aktif bertanya apabila ada yang kurang jelas terhadap ketentuan pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi	6	Observasi
	7. Siswa bekerja sama dalam kelompok masing-masing untuk memerankan sesuai dengan skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"	7	Observasi
	8. Siswa bekerja sama antar kelompok untuk memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"	8	Observasi
	9. Siswa dengan aktif dan semangat memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal maupun eksternal"	9	observasi
	10. Siswa yang tidak terlibat dalam pelaksanaan simulasi memperhatikan dengan sungguh-sungguh	10	observasi
	11. Siswa bertanya kepada guru apabila mengalami kesulitan	11	Observasi
	12. Siswa aktif melakukan diskusi tentang proses pelaksanaan simulasi maupun tentang materi yang disimulasikan	12	Observasi
	13. Siswa tekun mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"	13	Observasi
	14. Siswa cermat dalam mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"	14	Observasi
	15. Siswa disiplin waktu/ mengumpulkan hasil tes sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	15	Observasi
	16. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada kegiatan penutup	16	Observasi

2. Lembar Tes

Soal tes hasil belajar ini dibuat untuk mendapatkan data mengenai peningkatan hasil belajar selama siswa menggunakan metode pembelajaran simulasi. Tes terdiri dari tes pra siklus, tes siklus I dan tes siklus II. Tes ini terlebih dahulu dikonsultasikan kepada guru mata pelajaran Pelayanan Prima, hal ini dilakukan untuk mengukur tingkat kesukaran soal yang akan diujikan. Tes ini digunakan untuk mengukur pencapaian siswa kelas X Busana Butik setelah mempelajari materi Pelayanan Prima yaitu Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal. Adapun kisi-kisi soal tersebut terdapat dalam tabel berikut ini :

Tabel 6. Kisi-Kisi Soal Test Siklus I

Kompetensi Dasar	Materi Pokok	Indikator	C1	C 2	C 3	C 4	C5	C6	Jml soal	Bentuk Soal
Memberikan Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> - Pengertian pelayanan prima - Pengertian pelanggan - Motif, tipe dan Karakter pelanggan 	Dengan menerapkan metode simulasi dapat mengidentifikasi :								
		1. Pengertian pelayanan prima	1,2	3			4,5, 6		6	PG
		2. Pengertian pelanggan	7,8	9					3	PG
		3. Jenis-jenis pelanggan					10, 11, 12		3	PG
		4. Motif, tipe dan Karakter pelanggan	15		13, 14, 16, 19, 20			17, 18	8	PG
			Jumlah						20	

Tabel 7. Kisi-Kisi Soal Test Siklus II

Kompetensi Dasar	Materi Pokok	Indikator	C1	C2	C3	C4	C5	C6	Jml soal	Bentuk Soal
Memberikan Bantuan kepada Pelanggan Internal dan Eksternal	a. Jenis-jenis kebutuhan pelanggan	Dengan menerapkan metode simulasi dapat mengidentifikasi :								
	b. Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan	1. Jenis-jenis kebutuhan pelanggan	2,3	4	5		1		5	PG
		2. Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan	6,7,8						3	PG
	c. Cara mengatasi keluhan pelanggan	3. Penyebab munculnya keluhan dari pelanggan		20	14,15,16,17,18	9,10		11,12,13	5	PG
	d. Teknik memberikan layanan secara prima	4. Cara mengatasi keluhan pelanggan							4	PG
		5. Teknik memberikan layanan secara prima						19,	3	PG
								Jumlah	20	

G. Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya (Saifuddin Azwar, 2001: 5). Sudjana (2011: 12) mengemukakan bahwa validitas berkenaan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-

betul menilai apa yang seharusnya dinilai. Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009:173).

Menurut (Sugiyono, 2009: 125-129) mengemukakan validitas instrumen terbagi tiga, antara lain:

a. Pengujian validitas konstruk (construct validity)

Untuk menguji validitas konstruk, dapat digunakan pendapat dari ahli (judgment experts), jumlah tenaga ahli yang digunakan minimal tiga orang. Mungkin para ahli akan memberi keputusan: instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan, ada perbaikan, dan mungkin dirombak total.

b. Pengujian validitas isi (content validity)

Untuk instrumen berbentuk tes, pengujian validitas isi dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan materi pelajaran yang telah diajarkan. Validitas isi berkenaan dengan kesanggupan alat penilaian dalam mengukur isi yang seharusnya. Artinya, tes tersebut mampu mengungkapkan isi suatu konsep atau variabel yang hendak diukur.

c. Pengujian validitas eksternal

Pengujuan dengan cara membandingkan untuk mencari kesamaan antara kriteria yang ada pada instrumen dengan fakta-fakta empiris yang terjadi di lapangan. Bila telah terdapat kesamaan antara kriteria dalam instrumen dengan fakta di lapangan, maka dapat dinyatakan instrumen tersebut mempunyai validitas eksternal yang tinggi.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pada penelitian tindakan ini menggunakan validitas isi (content validity) dan validitas konstruk (construct validity). Setelah butir instrumen disusun kemudian peneliti mengkonsultasikan dengan guru mata diklat Pelayanan Prima SMK Muhammadiyah 1 Imogiri dan dosen pembimbing, kemudian meminta pertimbangan (judgment expert) dari para ahli untuk diperiksa dan dievaluasi.

a. Materi (Hand Out dan Media Komik)

Materi pelajaran Pelayanan Prima dalam bentuk hand out dan media komik divalidasi oleh 3 judgment experts yaitu ahli materi dan ahli media pembelajaran.

b. Lembar Observasi

Lembar observasi dalam bentuk panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dan panduan observasi keaktifan siswa divalidasi oleh 3 judgment experts yaitu ahli model pembelajaran.

c. Lembar Tes

Lembar tes pelajaran pelayanan yang berupa tes pilihan ganda divalidasi oleh 3 judgment experts yaitu ahli metode pembelajaran.

Para ahli diminta pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun oleh penulis. Judgment experts yang diminta untuk memberikan validasi adalah :

a. Ahli materi pembelajaran yang memberikan validasi materi dalam bentuk hand out dan media komik. Setelah dianalisis ada beberapa revisi pada :

- 1) Hand out yaitu pada materi motif, karakter dan tipe pelanggan hendaknya disampaikan secara jelas dan tidak digabungkan supaya lebih jelas maksudnya. Serta untuk ditambahkan tentang kebutuhan

sosial tidak hanya kebutuhan jasmani dan rohani. Untuk kelengkapan hand out untuk ditambahkan halaman depan serta alokasi waktu disesuaikan dengan materi. Setelah revisi dan perbaikan dua kali, instrumen hand out dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

2) Media komik yaitu hendaknya dilengkapi dengan tugas untuk menganalisis isi dari ilustrasi komik tersebut. Terutama tentang gambar pada cerita tersebut mengisyaratkan apa. Setelah revisi dan diperbaiki, instrumen media komik dapat digunakan untuk penelitian.

b. Ahli media pembelajaran yang memberikan validasi dalam bentuk hand out dan media komik. Setelah dianalisis ada beberapa revisi yang harus dilakukan oleh peneliti, antara lain :

1) Hand out yaitu untuk menambahkan cover depan, alokasi waktu disesuaikan dengan materi, serta tanpa mencantumkan siklus. Setelah direvisi dan diperbaiki, instrumen tersebut dinyatakan valid dengan revisi maka dapat digunakan untuk penelitian.

2) Media komik yaitu layout pada gambar disesuaikan dengan urutan, masing-masing gambar komik diberi judul serta apabila memungkinkan komik berwarna agar lebih menarik. Setelah revisi dan diperbaiki media komik dinyatakan valid dengan revisi dan dapat digunakan untuk penelitian.

c. Ahli metode pembelajaran memberikan validasi pada instrumen observasi dalam bentuk panduan observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan

prima dengan metode simulasi dan panduan observasi peningkatan aktifitas siswa. Setelah dianalisis ada beberapa revisi pada :

- 1) Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi yaitu pada aspek "guru merumuskan kesimpulan tentang pelaksanaan pembelajaran" dicantumkan pada bagian kegiatan inti pembelajaran. Dalam kegiatan inti pembelajaran pada pelaksanaan simulasi tidak perlu lagi mencantumkan "pendahuluan, kegiatan inti, maupun penutup" cukup pada pelaksanaan pembelajaran saja. Setelah revisi dua kali instrumen dinyatakan valid untuk digunakan dalam penelitian.
 - 2) Panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi yaitu pada kolom petunjuk pengisian dari petunjuk (ya, tidak) diganti menjadi petunjuk (selalu dilakukan, sering dilakukan, kadang dilakukan, dan tidak dilakukan) serta tidak perlu mencantumkan prosentase siswa untuk mempermudah pengisian. Setelah melakukan revisi dua kali maka instrumen dinyatakan valid digunakan untuk penelitian.
- d. Ahli evaluasi yang memberikan validasi dalam bentuk tes pilihan ganda setelah dianalisis ada beberapa revisi antara lain untuk penulisan huruf kapital, tanda baca dan titik di akhir kalimat pertanyaan perlu diperbaiki. Pada huruf masing-masing option hendaknya menggunakan huruf kapital. Apabila kalimat pada option merupakan lanjutan dari cerita maka huruf pada awal kalimat ditulis dengan huruf kecil. dan juga pada lembar validasi yang akan diisi oleh dosen judgment experts ada yang perlu dirubah yaitu pada point aspek instrumen tes yang meliputi aspek materi, konstruksi dan

bahasa. Perlu adanya tes untuk menganalisis kasus, misal pada kasus yang terdapat pada komik. Setelah melakukan revisi sebanyak tiga kali instrumen tes evaluasi dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

- e. Guru pelayanan prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri sebagai judgment experts untuk memberikan validasi instrumen pada materi, media (hand out, komik), panduan observasi (panduan observasi pelaksanaan pembelajaran, panduan observasi aktifitas siswa) dan instrumen tes dinyatakan telah valid sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008: 267).

a. Observasi

Uji reliabilitas pada lembar observasi ini adalah antar-rater yaitu instrument dikonsultasikan kepada ahli materi dan ahli model pembelajaran. Uji reliabilitas yang akan melakukan ratings, prosedur ini ditempuh untuk menguji apakah penilai atau rater mampu memberikan penilaian yang sama dengan rater lain. Jika penilaiannya sama atau konsisten antara rater yang satu dengan lainnya maka layak untuk dipakai.

Reliabilitas antar rater dilakukan untuk menguji alat ukur hand out, media komik, panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi dan panduan observasi aktifitas siswa. Penilaian yang digunakan berbentuk checklist dengan skala penilaian yaitu ya = 1 dan tidak = 0. Setelah diperoleh hasil pengukuran dari tabulasi skor langkah-langkah perhitungan sebagai berikut:

- 1) Menentukan jumlah kelas interval yakni 2, karena membutuhkan jawaban yang pasti dengan skala Guttman.
- 2) Menentukan rentang skor yaitu skor maksimum dan skor minimum.
- 3) Menentukan panjang kelas (p) yaitu rentang skor dibagi jumlah kelas.
- 4) Menyusun kelas interval dimulai dari skor terkecil sampai terbesar.

Kriteria kualitas instrumen dapat dilihat dilihat lebih jelasnya pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min} + p-1)$

Kualitas hand out dapat diketahui validitas dan reliabilitas hand out dengan jumlah item 4, adapun kualitas hand out yaitu :

Tabel 9. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas hand out sebagai berikut :

Tabel 10. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Hand Out

Judgment experts	Skor	Kualitas
Ahli 1	4	Layak
Ahli 2	4	Layak
Ahli 3	4	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka hand out dinyatakan layak untuk pengambilan data.

Validitas dan reliabilitas media cerita bergambar yang berupa komik dengan jumlah item 4, adapun kriteria kualitas media komik sebagai berikut :

Tabel 11. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+ p-1)$

Validitas dan reliabilitas media cerita bergambar yang berupa komik dengan jumlah item 4, adapun kualitas media komik yaitu :

Tabel 12. Kualitas Media Komik

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Cerita bergambar komik dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Cerita bergambar komik dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas instrumen media cerita bergambar komik sebagai berikut :

Tabel 13. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Media Komik

Judgment experts	Skor	Kualitas
Ahli 1	4	Layak
Ahli 2	4	Layak
Ahli 3	4	Layak

Berdasarkan hasil tersebut, maka media komik dinyatakan layak untuk pengambilan data.

Hasil validitas dan reliabilitas panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi dengan jumlah item 4, adapun kriteria kualitas panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi yaitu :

Tabel 14. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+ p-1)$

Validitas dan reliabilitas panduan observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi yaitu :

Tabel 15. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan

Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode
Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi pelaksanaan pembelajaran dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas lembar observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 16. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan
Pembelajaran

Judgment Experts	Skor	Kualitas
Ahli 1	4	Layak
Ahli 2	4	Layak
Ahli 3	4	Layak

Berdasarkan dengan hasil tersebut, maka panduan observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi dinyatakan layak untuk pengambilan data.

Hasil validitas dan reliabilitas panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi dengan jumlah item 4, adapun kriteria kualitas panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi yaitu :

Tabel 17. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} \leq S < (S_{min}+ p-1)$

Validitas dan reliabilitas panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi yaitu:

Tabel 18. Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas lembar observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 19. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran

Judgment experts	Skor	Kualitas
Ahli 1	4	Layak
Ahli 2	4	Layak
Ahli 3	4	Layak

Berdasarkan dengan hasil tersebut, maka panduan observasi aktifitas siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi dinyatakan layak untuk pengambilan data.

b. Tes

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui taraf keajegan suatu instrumen dalam mengukur apa yang hendak diukur. Perhitungan reliabilitas

dilakukan pada butir-butir instrumen yang telah mewaikili validitas. Uji reliabilitas menunjukkan keterandalan yang berhubungan dengan kepercayaan alat ukur.

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen tes pilihan ganda dengan jumlah item 16, adapun kualitas instrumen tes pilihan ganda sebagai berikut :

Tabel 20. Kriteria Kualitas Instrumen

Kualitas	Interval Skor
Layak	$(S_{min}+P) \leq S \leq S_{max}$
Tidak Layak	$S_{min} > S > (S_{min}+ p-1)$

Validitas dan reliabilitas instrumen tes pilihan ganda dengan jumlah item 16, adapun kualitas instrumen tes pilhan ganda yaitu :

Tabel 21. Kualitas Instrumen Tes Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	8 Skor 16	Instrumen tes dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 7	Instrumen tes dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

Hasil uji validitas dan reliabilitas kualitas instrumen tes pilihan ganda sebagai berikut :

Tabel 22. Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Kualitas Instrumen Tes Pilihan Ganda

Judgment Experts	Skor	Kualitas
Ahli 1	15	Layak
Ahli 2	16	Layak
Ahli 3	13	Layak

Berdasarkan dengan hasil tersebut, maka panduan observasi pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi dinyatakan layak untuk pengambilan data.

H. Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan peneliti sejak awal pada setiap aspek kegiatan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008:29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dari data yang diperoleh dalam penelitian ini disajikan apa adanya kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran mengenai fakta yang ada, Sedangkan untuk kuantitatif mengukur pencapaian hasil kompetensi dengan teknik statistik. Pada data kuantitatif dapat dijelaskan dengan menggunakan teknik statistik yang disebut : modus, median, dan mean. Ketiga teknik ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan kelompok yang didasarkan pada gejala pusat (central tendency) dari kelompok tersebut. Namun dari tiga macam teknik tersebut yang menjadi ukuran gejala pusatnya berbeda-beda.

Pada data kuantitatif dapat dijelaskan dengan menggunakan teknik statistik yang disebut : modus, median, dan mean. Ketiga teknik ini merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menjelaskan kelompok yang didasarkan

pada gejala pusat (central tendency) dari kelompok tersebut. Namun dari tiga macam teknik tersebut yang menjadi ukuran gejala pusatnya berbeda-beda.

a. Modus

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan pada nilai yang populer (yang sedang menjadi mode) atau nilai yang sering muncul dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2007:47)

b. Median

Median adalah teknik penjelasan kelompok yang didasarkan pada nilai tengah dari kelompok data yang disusun urutannya dari nilai terkecil sampai nilai yang terbesar, atau sebaliknya (Sugiyono, 2007:48).

c. Mean

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok didasarkan pada nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (mean) ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2007:49).

$$Me = \frac{\sum Xi}{n}$$

Keterangan :

Me: Mean (rata-rata)

\sum : Epsilon (baca jumlah)

$\sum Xi$: Nilai x ke i sampai ke n

n : jumlah individu

Teknik analisis data dimaksudkan untuk mencari jawaban penelitian atau tentang permasalahan yang dirumuskan sebelumnya. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis pendekatan presentase atau distribusi frekuensi relatif. Dikatakan frekuensi relatif karena frekuensi yang disajikan disini bukan frekuensi yang sebenarnya tetapi disajikan dalam bentuk persen.

Penggunaan presentase terhadap skor yang diperoleh dimaksudkan sebagai konversi untuk memudahkan dalam menganalisa hasil penelitian. Teknik presentase hasil evaluasi yaitu jumlah skor benar hasil tes yang diperoleh siswa dibandingkan dengan jumlah total benar dirumuskan sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

f : frekuensi yang dicari presentasinya

N : Number of Class (jumlah frekuensi atau banyaknya individu)

P : Angka presentase

(Anas Sudijono,2006:40)

Selanjutnya hasil prosentase nilai tes evaluasi siswa diklasifikasi dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 23. Klasifikasi Prosentase Hasil Tes evaluasi

Prosentase	Klasifikasi
75-100%	Sangat tinggi
50-74%	Tinggi
25-49%	Sedang
0-24%	Rendah

Sumber:Adopsi M.NgalimPurwanto,2006.

Berdasarkan hasil presentase yang diperoleh kemudian dilakukan interpretasi penilaian kompetensi siswa dengan menggunakan Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM) yang telah ditentukan oleh pihak sekolah yaitu 65. Interpretasi penilaian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 24. Kriteria Ketuntasan Minimal (KKM)

Skor	Kategori	Keterangan
<65	Kurang	Belum mencapai KKM
65-74	Cukup	Sudah mencapai KKM dengan kategori cukup
75-84	Baik	Sudah mencapai KKM dengan kategori baik
85-100	Sangat Baik	Sudah mencapai KKM dengan kategori sangat baik

(Sumber : SMK Muhammadiyah 1 Imogiri).

Dari data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa jika siswa memperoleh nilai < 65 maka belum mencapai KKM, apabila nilai siswa 65-74 maka sudah mencapai KKM dengan kategori cukup, dan jika siswa memperoleh nilai 75-84 maka siswa tersebut sudah mencapai KKM dengan kategori baik, sedangkan jika siswa memperoleh nilai 85-100 maka siswa tersebut sudah mencapai KKM dengan kategori sangat baik.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kondisi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri yang beralamat di desa Garjoyo, Pos Imogiri, Imogiri, Bantul, Yogyakarta 55782. SMK Muhammadiyah 1 Imogiri memiliki 4 jurusan yaitu otomotif (teknik kendaraan ringan), otomotif (teknik sepeda motor), teknik komputer jaringan, dan tata busana. Kelas tata busana terdiri dari kelas X satu kelas, kelas XI satu kelas, dan kelas XII satu kelas. Untuk jurusan busana butik lokasi tempat pembelajaran terpisah dari gedung utama. Lokasi kelas untuk jurusan busana butik terletak sekitar 300 meter dari gedung utama. Jumlah guru yang mengajar 58 orang, guru tata busana berjumlah 4 orang.

Sebelum melaksanakan penelitian tindakan, peneliti terlebih dahulu melaksanakan wawancara kepada guru mata pelajaran Pelayanan Prima serta observasi awal di kelas. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa nilai atau hasil belajar siswa banyak yang belum memenuhi KKM, walaupun ada beberapa siswa yang telah memenuhi KKM. Hal ini terjadi karena guru menyampaikan pelajaran hanya dengan metode ceramah, sehingga siswa cenderung bosan dan kurang memperhatikan materi yang disampaikan oleh guru.

Melihat hal tersebut peneliti berkolaborasi dengan guru mata pelajaran Pelayanan Prima untuk mengadakan penelitian tindakan kelas dengan implementasi metode simulasi. Selanjutnya peneliti menyiapkan instrumen yang

akan digunakan dalam penelitian antara lain lembar observasi, soal tes evaluasi dan media pembelajaran.

Penelitian ini dilaksanakan dalam 2 siklus, masing-masing siklus 1 kali pertemuan dengan 2 jam pelajaran (2x 45 menit).

2. Deskripsi Sebelum Tindakan (Pra Siklus)

Pra siklus dilaksanakan terlebih dahulu sebelum peneliti melakukan tindakan pada siswa kelas X Busana Butik SMK Muhammadiyah 1 Imogiri. Pra siklus dilaksanakan pada hari senin 6 Mei 2013 selama 2x45 menit. Pra siklus hanya dilaksanakan oleh guru seperti biasa guru mengajar. Sedangkan peneliti menyiapkan instrumen yang akan digunakan pada pelaksanaan pembelajaran pra siklus yaitu berupa lembar observasi, tes evaluasi serta catatan lapangan.

Selanjutnya guru melaksanakan kegiatan pembelajaran Pelayanan Prima dengan metode ceramah. Guru hanya menggunakan papan tulis sebagai media pembelajaran selama proses belajar mengajar berlangsung. Guru mengkondisikan kelas agar siswa siap belajar, kemudian guru mengawali pembelajaran dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan materi yang akan disampaikan, guru memotivasi siswa agar serius selama pembelajaran berlangsung, selanjutnya guru melakukan kegiatan belajar mengajar dengan metode ceramah.

Guru menjelaskan teori tentang memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, siswa mendengarkan penjelasan dari guru tentang materi yang disampaikan. Guru kemudian menugaskan kepada siswa untuk mengerjakan soal tes pilihan ganda yang telah disusun oleh guru dan peneliti. Setelah waktu yang ditentukan selesai, siswa mengumpulkan hasil tes pilihan

ganda yang telah selesai dikerjakan. Tes dikerjakan secara individu oleh siswa. Setelah selesai mengerjakan hasil tes yang telah dikerjakan oleh siswa dikumpulkan. Selanjutnya guru menutup pelajaran.

Pada tahap pra siklus, dilaksanakan pengamatan untuk mengamati proses pembelajaran sebelum tindakan. Pengamatan dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat. Adapun instrumen yang digunakan untuk pengamatan adalah lembar observasi. Dari lembar observasi maka dapat diketahui bagaimana pelaksanaan pembelajaran dan keaktifan siswa selama proses pembelajaran. Pada proses pelaksanaan pembelajaran terlihat guru menyampaikan materi dengan metode ceramah sehingga siswa tampak kurang bersemangat menyimak materi pelajaran yang disampaikan oleh guru. Hal ini terlihat dari aktifitas siswa yang sibuk dengan kegiatan sendiri seperti mengobrol dengan teman sebelahny, bermain Hp ataupun meletakkan kepalanya di meja. Media pembelajaran yang digunakan selama proses pembelajaran hanya papan tulis.

Proses pembelajaran Pelayanan Prima yang dilaksanakan pada tahap pra siklus guru kurang memahami metode pembelajaran yang dapat meningkatkan kompetensi serta keaktifan siswa. Hal ini terjadi karena kurangnya referensi guru tentang metode dan media pembelajaran yang dapat mendorong siswa untuk dapat aktif dan dapat meningkatkan kompetensi siswa. Guru juga kurang dapat membangun komunikasi pada proses pembelajaran yang dapat lebih menekankan pada proses pembentukan pengetahuan secara aktif oleh siswa. Sehingga hal ini berdampak pada hasil kompetensi belajar siswa dalam pembelajaran Pelayanan Prima.

Dalam proses pembelajaran tidak tampak komunikasi dua arah antara guru dan siswa, yang tampak adalah komunikasi satu arah saja. Proses pembelajaran pelayanan prima yang dilaksanakan selama ini kurang dapat mendorong siswa untuk dapat aktif dalam proses pembelajaran. Sehingga berdampak pada kompetensi belajar siswa dalam pembelajaran pelayanan prima.

Pada tahap pra siklus observasi dilakukan oleh 2 observer. Hasil observasi pada tahap pra siklus keaktifan siswa masih tampak sangat rendah. Berikut ini data observasi pada tahap pra siklus :

Tabel 25. Hasil Observasi keaktifan Siswa pada Pra Siklus

Rentang	Klasifikasi	Frekuensi	Prosentase %
16-27	Rendah	27	87,10%
28-39	Sedang	4	12,90%
40-51	Tinggi	0	0
52-64	Sangat Tinggi	0	0
Jumlah		31	100%

Berdasarkan data di atas keaktifan siswa masih sangat rendah karena hanya 4 siswa yang masuk klasifikasi sedang atau sebanyak 12,90%. Sedangkan 27 siswa masuk dalam klasifikasi rendah atau 87,10%. Pada pra siklus dari 31 siswa menunjukkan skor rata-rata keaktifan belajar siswa (Mean) yang dicapai adalah 24,90 dengan nilai tengah (Median) yaitu 24, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 24. Sehingga dapat diartikan bahwa metode ceramah belum dapat merangsang keaktifan siswa dalam mengikuti pembelajaran pelajaran prima. Dengan demikian diperlukan implementasi metode pembelajaran yang dapat meningkatkan keaktifan siswa.

Soal tes evaluasi digunakan untuk mengetahui hasil belajar siswa pada tahap pra siklus. Hasil tes yang dikerjakan siswa pada pra siklus setelah

dievaluasi hanya beberapa siswa saja yang sudah memenuhi kriteria ketuntasan minimal. Data hasil belajar siswa dapat dilihat pada lampiran.

Dari hasil refleksi pada tahap pra siklus adalah sebagai berikut :

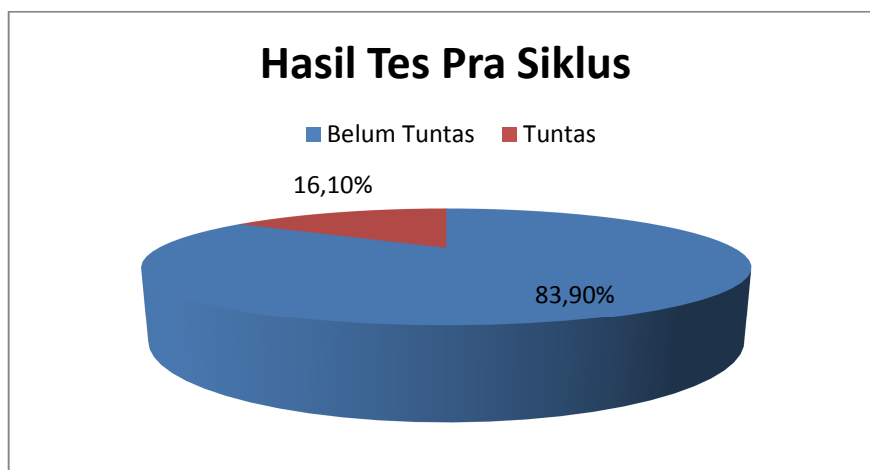
- a. Proses pelaksanaan pembelajaran hanya berjalan satu arah saja, siswa terlihat tidak bersemangat dalam mengikuti pembelajaran serta keaktifan siswa terlihat masih kurang karena hanya guru yang dominan dalam proses pembelajaran.
- b. Materi disampaikan hanya dengan metode ceramah sehingga siswa dan guru kurang berinteraksi dengan baik sehingga siswa terlihat bosan dan akhirnya melakukan aktifitas lain seperti mengobrol dengan temannya, memainkan Hp ataupun terlihat mengantuk dengan meletakkan kepala diatas meja.
- c. Berdasarkan data hasil belajar pada pra siklus dari 31 siswa menunjukkan nilai rata-rata (Mean) yang dicapai adalah 53,4 dengan nilai tengah (Median) yaitu 55, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 60 dapat dilihat pada lampiran. Berdasarkan nilai yang disajikan pada tabel 24, hasil belajar siswa pada pra siklus dari 31 siswa dapat dikategorikan pada tabel hasil belajar siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 26.Data Capaian Kompetensi Siswa Pra Siklus Berdasarkan KKM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Belum Tuntas	26	83,9%
Tuntas	5	16,1%
Total	31	100%

Berdasarkan data tabel distribusi frekuensi hasil belajar siswa pada pra siklus, dari 31 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima memberikan

bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal menggunakan metode yang digunakan oleh guru menunjukkan bahwa siswa yang tuntas baru mencapai 16,1% atau 5 orang siswa dan siswa yang belum tuntas 83,9% atau 26 orang siswa. Hal ini menunjukkan bahwa hasil belajar siswa masih rendah terlihat bahwa kurang dari 50% siswa yang sudah memenuhi kriteria ketuntasan minimal dan jika dilihat dari nilai rata-rata kelas baru mencapai 53,4 dan masih di bawah standart KKM yaitu 70. Agar lebih jelas pencapaian kompetensi siswa yang diukur dengan menggunakan tes pada tahap pra siklus dapat dilihat dalam gambar diagram berikut ini :



Gambar 2. Hasil Tes Pra Siklus

Dari hasil refleksi pada tahap pra siklus maka dilaksanakan tindakan kelas dengan mengimplementasikan metode simulasi yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi siswa kelas X Busana Butik SMK 1 Muhammadiyah Imogiri.

3. Deskripsi Pelaksanaan Tindakan Siklus I

Tindakan siklus I dilaksanakan dalam satu kali pertemuan. Siklus I dilaksanakan pada hari Selasa 7 Mei 2013 selama 2x 45 menit. Tahapan-tahapan yang dilakukan pada pra siklus adalah sebagai berikut:

a. Perencanaan (Planing)

Perencanaan tindakan dilakukan oleh peneliti berkolaborasi dengan guru. Dengan mengidentifikasi masalah atau hasil refleksi dari pra siklus maka pada pelaksanaan siklus I peneliti menerapkan metode simulasi dengan media pembelajaran berupa hand out dan cerita bergambar berupa komik. Dengan demikian diharapkan pembelajaran akan dapat berjalan dua arah. Sehingga siswa dapat termotivasi untuk belajar, guru dan siswa dapat berinteraksi dengan baik serta kompetensi siswa dapat meningkat.

Pada tahap perencanaan ini peneliti mempersiapkan instrumen yang diperlukan berupa :

- 1) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP yang dibuat lebih menekankan pada kegiatan inti yaitu pada peningkatan kompetensi belajar melalui metode simulasi dengan media cerita bergambar berupa komik khususnya pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Pemilihan tema komik yang digunakan sebagai media pembelajaran sedapat mungkin dapat mewakili kejadian dalam kehidupan sehari-hari dalam pelayanan kepada pelanggan, serta dapat memenuhi tujuan pembelajaran.

- 2) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal dan guru memberikan penjelasan singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi dengan berbantuan media cerita bergambar berupa komik.
- 3) Menyusun dan mempersiapkan materi yang berupa hand out dan media cerita bergambar berupa komik sebagai alat bantu dalam penyampaian materi.
- 4) Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengamati pelaksanaan pembelajaran dan keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi.
- 5) Menyusun dan mempersiapkan soal tes evaluasi untuk mengetahui pencapaian kompetensi siswa. Tes disusun dengan pertimbangan dari dosen pembimbing dan guru yang bersangkutan.

b. Tindakan (Acting) dan Pengamatan (Observing)

Tahap tindakan (acting) adalah mengimplementasikan metode pembelajaran simulasi, adapun tahapannya sebagai berikut :

1) Pendahuluan

Pada tahap awal guru memberikan apersepsi untuk mengungkap pengetahuan awal siswa mengenai materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran serta memberikan motivasi kepada siswa, kegiatan ini bertujuan untuk mengkondisikan siswa agar dapat menerima pelajaran dengan baik. apersepsi dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada siswa mengenai materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan

eksternal. Setelah apersepsi dilanjutkan dengan menyampaikan materi tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal, secara garis besarnya saja. Penyampaian materi dilakukan dengan metode ceramah dan tanya jawab sehingga terjadi komunikasi dua arah antara guru dan siswa. Penyampaian materi dengan bantuan hand out agar siswa lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh guru.

2) Kegiatan Inti

Kegiatan inti adalah pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi.

Langkah penerapan metode simulasi adalah sebagai berikut :

a) Persiapan simulasi

- (1) Menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi. Penetapan topik atau masalah yang akan disimulasikan dengan media komik yang telah dipersiapkan.
- (2) Guru memberikan gambaran masalah dan pelaksanaan simulasi yang akan disimulasikan.
- (3) Guru menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi, dengan menunjuk empat siswa untuk memerankan simulasi seperti yang telah digambarkan dalam media komik.
- (4) Setelah ditunjuk, siswa diberikan kesempatan untuk memahami cerita yang akan disimulasikan.

b) Pelaksanaan simulasi

- (1) Simulasi dilaksanakan oleh dua kelompok siswa. Satu kelompok terdiri dari dua siswa dengan memerankan satu sampai dua cerita yang ada dalam media komik.

- (2) Siswa yang lain mengikuti kegiatan simulasi dengan perhatian, sesekali ada siswa yang memberikan komentar terhadap simulasi yang diperankan oleh temannya.
- (3) Guru memberikan bantuan kepada siswa yang memerankan simulasi ketika mereka mendapat kesulitan.
- (4) Simulasi dihentikan ketika siswa telah selesai memerankan cerita yang ada dalam media komik.
- (5) Setelah selesai melaksanakan simulasi, siswa diajak untuk berdiskusi dan menarik kesimpulan dari simulasi yang telah dilaksanakan. Siswa cukup antusias dalam memberikan pendapat dari cerita yang disimulasikan.
- (6) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya mengenai materi pelajaran yang telah disampaikan.
- (7) Siswa melaksanakan tes evaluasi yang diberikan guru secara individu setelah selesai, hasil tes dikumpulkan.

3) Penutup

Sebelum menutup pembelajaran, guru merumuskan kesimpulan dari materi yang telah disampaikan serta memberikan dorongan dan motivasi kepada siswa untuk menerapkan materi yang telah disampaikan guru baik dalam kehidupan sehari-hari maupun setelah memasuki dunia kerja. Serta memberikan motivasi kepada siswa untuk terus belajar.

Pengamatan dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi, serta tes evaluasi. Dari lembar observasi dapat diamati bagaimana pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima dengan

metode simulasi serta keaktifan siswa selama mengikuti proses pembelajaran. Dari hasil tes evaluasi dapat diketahui bagaimana peningkatan kompetensi siswa setelah mendapat tindakan pembelajaran melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik.

Data keterlaksanaan pembelajaran ini menurut 2 observer melalui lembar observasi pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Pengamatan ini terdiri dari 19 butir kegiatan. Skor maksimal (skor ideal) 76 dan skor minimal 19. Berikut adalah tabel kriteria keterlaksanaan pembelajaran :

Tabel 27. Kriteria Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik

Rentang	Klasifikasi
19-31	Rendah
32-48	Sedang
49-62	Tinggi
63-76	Sangat Tinggi

Hasil perhitungan pendapat observer tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 28. Hasil Observasi Tentang Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media komik

Jenis Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	0	0
2	5	10
3	9	27
4	5	20
Jumlah	19	57

Dari data tersebut terlihat bahwa pada siklus I pembelajaran pelayanan prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat terlaksana dengan baik. Dari observasi yang telah dilaksanakan oleh observer pelaksanaan pembelajaran mencapai klasifikasi tinggi. Dengan skor hasil pengamatan observer menunjukkan skor 57.

Dari hasil pengamatan dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat dapat diketahui bahwa beberapa permasalahan yang terjadi pada tahap pra siklus dapat teratasi dengan baik walaupun ada beberapa permasalahan lain yang timbul dengan diterapkannya metode simulasi. Guru menyajikan pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan menggunakan metode simulasi, maka dapat terlihat guru dan siswa dapat berinteraksi dengan baik, begitu pula antara para siswa dapat saling berinteraksi dalam proses pembelajaran. Siswa dapat secara aktif berperan serta dalam proses pembelajaran. Dalam pelaksanaan simulasi siswa dapat berinteraksi diantara para siswa serta dapat berekspresi dengan leluasa dan merasakan pengalaman seperti yang ada dalam cerita media komik, terutama siswa yang berperan dalam simulasi cerita komik.

Setelah melaksanakan simulasi siswa dan guru melakukan diskusi sehingga siswa dapat mengungkapkan pendapatnya dan guru dapat memberikan motivasi dan dorongan bahwa apa yang dipelajarinya dapat diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari terutama kelak setelah memasuki dunia kerja. Dengan demikian proses pembelajaran dapat menyenangkan, tidak monoton,

komunikasi dapat berjalan dua arah sehingga siswa menjadi lebih bersemangat untuk belajar.

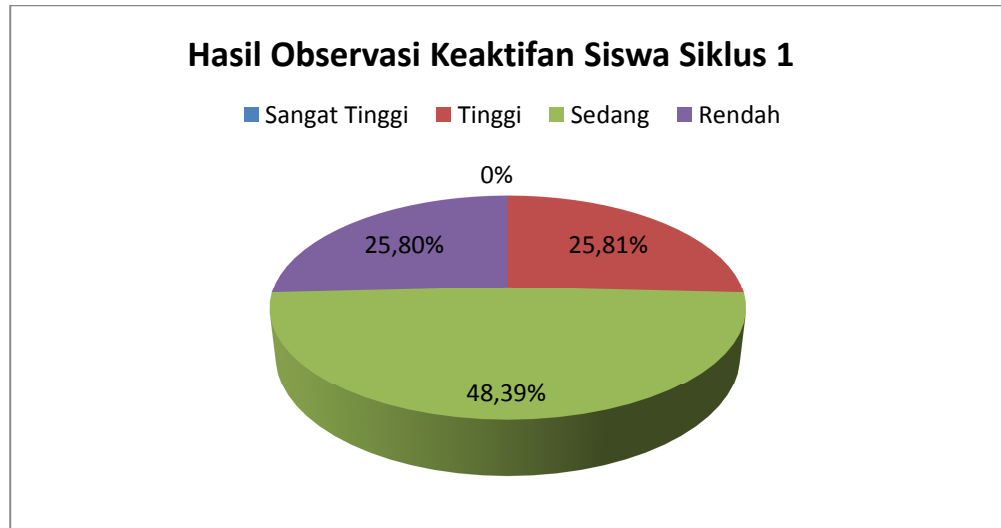
Pada siklus I ini pengamatan keaktifan belajar siswa dilakukan oleh 2 observer, setiap observer mengamati keaktifan siswa dalam mengikuti proses pembelajaran secara menyeluruh. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa masih ada beberapa siswa yang belum menunjukkan keaktifan dalam mengikuti proses pembelajaran pelayanan prima. Namun setidaknya pada siklus I ini telah ada peningkatan apabila dibandingkan dengan keaktifan pada tahap pra siklus. Pada siklus I ini belum memenuhi kriteria keberhasilan yang ditentukan yaitu 50%. Berikut ini adalah data hasil observasi keaktifan siswa pada siklus I :

Tabel 29. Hasil Observasi Keaktifan Siswa pada Siklus I dalam Proses Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik

Rentang	Klasifikasi	Siklus I	
		Frekuensi	%
16-27	Rendah	8	25,80%
28-39	Sedang	15	48,39%
40-51	Tinggi	8	25,81%
52-64	Sangat Tinggi	0	0
Jumlah		31	100%

Berdasarkan data di atas indikator ketercapaian keaktifan siswa telah meningkat. Dengan klasifikasi tinggi sebanyak 8 siswa dengan prosentase 25,81% dari jumlah keseluruhan siswa dan dengan klasifikasi sedang mencapai 15 siswa dengan prosentase 48,39%. Namun demikian masih ada siswa yang masuk klasifikasi rendah sebanyak 8 siswa dengan prosentase 25,80%. Pada siklus I dari 31 siswa menunjukkan skor rata-rata keaktifan belajar siswa (Mean) yang dicapai adalah 32,71 dengan nilai tengah (Median) yaitu 30, dan nilai yang

sering muncul (Mode) adalah 29. Sehingga dapat diartikan bahwa keaktifan siswa dalam proses pembelajaran pelayanan prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik masuk dalam kategori sedang. Untuk melihat keaktifan siswa lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Hasil Observasi Keaktifan Siswa Siklus I pada Pembelajaran Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil tes evaluasi pada siklus I, nilai kompetensi siswa pada siklus pertama dari 31 siswa menunjukkan nilai rata-rata (Mean) yang dicapai adalah 66,8, dengan nilai tengah (Median) yaitu 65, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 65. Pada siklus pertama nilai kompetensi yang diperoleh mengalami peningkatan. Pada siklus pertama nilai rata-rata hasil belajar siswa meningkat 25,1 % dari nilai rata-rata pra siklus yang sebelumnya hanya 53,4 menjadi 66,8. Hasil tes evaluasi siswa pada siklus pertama dapat dilihat pada lampiran.

Nilai kompetensi siswa pada siklus pertama dengan melakukan tindakan melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dari 31 siswa dapat

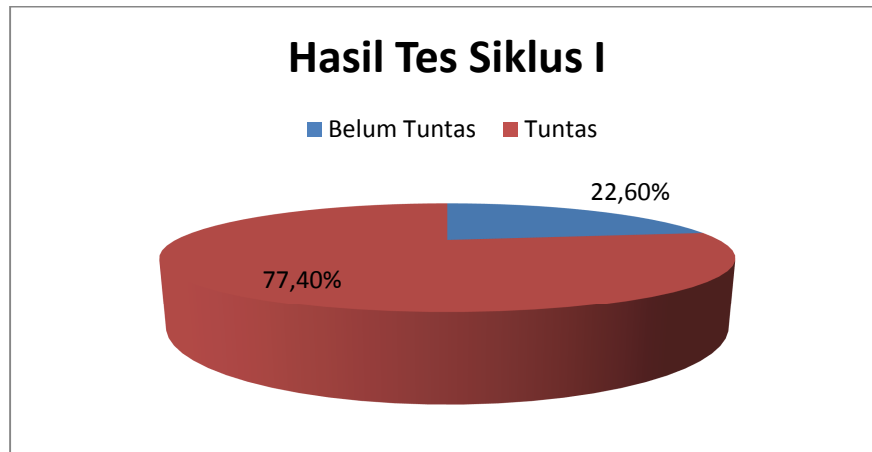
dikategorikan pada tabel hasil belajar siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 30. Data Capaian Kompetensi Siswa Siklus 1 Berdasarkan KKM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Belum Tuntas	7	22,6%
Tuntas	24	77,4%
Total	31	100%

Dari hasil pengamatan terhadap hasil belajar siswa pada siklus pertama dengan tindakan melalui penggunaan metode simulasi yang digunakan guru pada pembelajaran pelayanan prima pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dapat meningkatkan hasil belajar siswa, hal ini ditunjukkan pada sajian data pada tabel 27 bahwa 24 siswa atau 77,4% siswa sudah memenuhi kriteria ketuntasan minimal. Peningkatan yang terjadi pada siklus pertama menunjukkan bahwa sebagian besar siswa dapat memahami materi yang disampaikan melalui penggunaan metode simulasi, media komik yang ditampilkan juga dapat memotivasi siswa untuk memahami materi ajar. Aktifitas siswa di kelas juga lebih kondusif. Namun masih ada sebagian siswa yang belum menunjukkan hal tersebut, 7 siswa masih mendapat nilai kognitif dibawah KKM. Hal ini disebabkan karena dari siswa itu sendiri terlihat tidak serius dalam mengikuti kegiatan pembelajaran dan tingkat pemahaman lebih rendah dibanding siswa yang lain, sehingga guru harus melakukan perbaikan agar semua siswa dapat memahami materi yang disampaikan oleh guru. Meskipun prosentasi nilai rata-rata siswa meningkat, ada beberapa siswa yang mengalami penurunan nilai maupun nilai yang sama pada pra siklus. Siswa yang mengalami peningkatan ada 77,4% atau 24 siswa, siswa yang turun nilainya ada 12,9%

atau 4 siswa sedangkan yang mempunyai nilai tetap ada 9,7% yaitu 3 siswa. Pencapaian nilai kompetensi pada tes Siklus I dapat dilihat dalam gambar berikut ini :



Gambar 4. Hasil Tes Siklus I

c. Refleksi (Reflekting)

Refleksi dilakukan dengan mengkaji hasil observasi serta permasalahan yang dihadapi selama tindakan berlangsung pada siklus I. Dari mengkaji hasil observasi diperoleh data bahwa siswa terlihat lebih antusias dan memiliki semangat dalam mengikuti proses pembelajaran walaupun masih terlihat malu-malu saat memerankan simulasi di depan kelas, hal ini karena siswa terbiasa dengan metode ceramah sehingga proses pembelajaran hanya satu arah saja. Walaupun telah ada perubahan, masih ada beberapa kelemahan dan permasalahan yang dihadapi pada saat pelaksanaan tindakan pada siklus I, antara lain :

- 1) Guru kurang jelas dalam memberikan penjelasan tentang proses pembelajaran dengan metode simulasi.

- 2) Siswa masih malu-malu dan sulit untuk diajak melakukan simulasi di depan kelas.
- 3) Cerita yang disimulasikan sedikit sehingga masih ada waktu yang tersisa.
- 4) Siswa masih kurang memahami alur cerita yang ada dalam komik, maka waktu simulasi siswa yang mensimulasikan masih membawa teks.
- 5) Guru kurang tegas mengingatkan siswa untuk memperhatikan dan aktif proses pembelajaran.
- 6) Belum semua siswa dapat turut aktif dalam pelaksanaan simulasi karena masih ada beberapa siswa melakukan kegiatan lain seperti ngobrol dengan temannya atau memainkan Hp.
- 7) Pada saat diskusi guru kurang memberikan motivasi dan siswa masih terkesan malu-malu dan canggung dalam menyampaikan pendapatnya.
- 8) Berdasarkan nilai hasil tes evaluasi pada siklus I dari 31 siswa masih ada siswa yang belum mencapai KKM.

Oleh karena masih ada yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki dari siklus I. Setelah tahap refleksi selesai, maka dilanjutkan ke siklus II. Harapannya kekurangan yang terjadi pada proses pembelajaran pada siklus I dapat teratasi saat tindakan pada siklus II.

4. Deskripsi Pelaksanaan Tindakan Siklus II

Siklus II dilaksanakan pada hari Selasa 14 Mei 2013 selama 2 jam pelajaran (2x45 menit). Siklus kedua dilaksanakan untuk dapat mengatasi kelemahan dan permasalahan yang terjadi pada siklus I. Tahapan-tahapan yang dilakukan pada siklus II adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan (Planing)

Perencanaan tindakan pada siklus II didasarkan pada hasil refleksi pada siklus I. Berdasarkan pada hasil pengamatan dan refleksi siklus I, peneliti berkolaborasi dengan guru untuk mengurangi kelemahan dan permasalahan yang terjadi pada siklus I, antara lain dengan :

- 1) Pada awal pembelajaran dan pada saat simulasi guru lebih memotivasi siswa untuk berani dan lebih aktif dalam pelaksanaan simulasi.
- 2) Karena pada pelaksanaan siklus 1 masih ada waktu tersisa untuk simulasi, maka pada siklus II cerita yang disimulasikan ditambah.
- 3) Siswa diberi waktu untuk membaca dan memahami cerita komik yang akan disimulasikan, sehingga pada saat pelaksanaan simulasi siswa tidak perlu membawa teks.
- 4) Pada waktu pelaksanaan simulasi guru memberi pengarahan dan dorongan kepada siswa yang tidak terlibat memainkan peran dalam simulasi untuk memperhatikan sehingga mereka paham tentang maksud dari simulasi yang diperankan oleh temannya.
- 5) Guru memberikan pertanyaan-pertanyaan umpan balik kepada siswa pada saat diskusi, ini dengan tujuan agar siswa dapat aktif dalam diskusi membahas apa yang telah disimulasikan.

Selanjutnya peneliti menyiapkan media pembelajaran berupa hand out dan cerita komik, serta menyiapkan instrumen penelitian berupa lembar observasi dan catatan lapangan.

Tahap perencanaan pada Siklus II ini peneliti mempersiapkan instrumen yang diperlukan berupa :

- 1) Rencana Pelaksanaan Pembelajaran (RPP), RPP disusun oleh peneliti dengan pertimbangan dari dosen dan guru yang bersangkutan. RPP yang dibuat lebih menekankan pada kegiatan inti yaitu pada peningkatan kompetensi belajar melalui metode simulasi dengan media cerita bergambar berupa komik khususnya pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.
- 2) Merumuskan langkah-langkah pembelajaran yang terdiri dari kegiatan awal dan guru memberikan penjelasan singkat tentang pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi dengan berbantuan media cerita bergambar berupa komik.
- 3) Menyusun dan mempersiapkan materi yang berupa hand out dan media cerita bergambar berupa komik sebagai alat bantu dalam penyampaian materi.
- 4) Menyusun dan mempersiapkan panduan observasi untuk mengamati pelaksanaan pembelajaran dan keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi.
- 5) Menyusun dan mempersiapkan soal tes evaluasi untuk mengetahui pencapaian kompetensi siswa. Tes disusun dengan pertimbangan dari dosen pembimbing dan guru yang bersangkutan.

b. Tindakan (Acting) dan Pengamatan (Observing)

Berdasarkan RPP yang telah disusun oleh peneliti dan guru maka pembelajaran pelayanan prima dengan memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dilaksanakan. Pelaksanaan pembelajaran dengan metode

simulasi pada siklus II sama seperti siklus I. Adapun pelaksanaan tindakan setiap tahap pembelajaran pada siklus II dapat diuraikan sebagai berikut :

1) Pendahuluan

Pada tahap awal guru memberikan apersepsi untuk mengungkap pengetahuan awal siswa mengenai materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran serta memberikan motivasi kepada siswa, kegiatan ini bertujuan untuk mengkondisikan siswa agar dapat menerima pelajaran dengan baik. Apersepsi dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan kepada siswa mengenai materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal. Setelah apersepsi dilanjutkan dengan menyampaikan materi tentang memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal, secara garis besarnya saja. Penyampaian materi dilakukan dengan metode ceramah dan tanya jawab sehingga terjadi komunikasi dua arah antara guru dan siswa. Penyampaian materi dengan bantuan hand out agar siswa lebih mudah memahami materi yang disampaikan oleh guru. Dalam penyampaian materi dibantu dengan menggunakan media pembelajaran berupa hand out.

2) Kegiatan Inti

Kegiatan inti adalah pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi. Langkah penerapan metode simulasi adalah sebagai berikut :

a) Persiapan simulasi

- (1) Menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi. Penetapan topik atau masalah yang akan

disimulasikan dengan menggunakan media komik yang telah dipersiapkan.

- (2) Guru memberikan gambaran masalah dan pelaksanaan simulasi yang akan disimulasikan.
- (3) Guru menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi. Siswa ditawarkan untuk memerankan simulasi seperti yang telah digambarkan dalam media komik. Dan dengan inisiatif siswa sendiri mereka maju untuk memerankan kegiatan simulasi seperti yang ada pada media komik.
- (4) Setelah siswa maju di depan kelas, guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk memahami cerita yang akan disimulasikan. Selanjutnya guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya terutama kepada siswa yang akan memerankan simulasi cerita memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal.

b) Pelaksanaan simulasi

- (1) Simulasi dilaksanakan oleh empat kelompok siswa. Satu kelompok terdiri dari dua siswa dengan memerankan satu sampai dua cerita yang ada dalam media komik.
- (2) Siswa yang lain mengikuti kegiatan simulasi dengan perhatian, sesekali ada siswa yang memberikan komentar terhadap simulasi yang diperankan oleh temannya.
- (3) Guru memberikan bantuan kepada siswa yang memerankan simulasi ketika mereka mendapat kesulitan. Seperti penghayatan peran, dialog yang diucapkan dan lain-lain.

- (4) Simulasi dihentikan ketika siswa telah selesai memerankan cerita yang ada dalam media komik.
- (5) Setelah selesai melaksanakan simulasi, siswa diajak untuk berdiskusi dan menarik kesimpulan dari simulasi yang telah dilaksanakan. Siswa cukup antusias dalam memberikan pendapat dari cerita yang disimulasikan.
- (6) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya mengenai materi pelajaran yang telah disampaikan.
- (7) Siswa melaksanakan tes evaluasi yang diberikan guru secara individu setelah selesai, hasil tes dikumpulkan.

3) Penutup

Sebelum menutup pembelajaran, guru merumuskan kesimpulan dari materi yang telah disampaikan serta memberikan dorongan dan motivasi kepada siswa untuk menerapkan materi yang telah disampaikan guru baik dalam kehidupan sehari-hari maupun setelah memasuki dunia kerja. Serta memberikan motivasi kepada siswa untuk terus belajar.

Pengamatan pada siklus II dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat sebagai observer. Instrumen yang digunakan adalah lembar observasi. Observasi atau pengamatan dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pembelajaran serta mengetahui keaktifan siswa selama mengikuti pembelajaran. Sedangkan tes evaluasi digunakan untuk mengetahui hasil belajar siswa setelah materi memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal dengan menggunakan metode simulasi.

Selama proses pembelajaran guru telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menerapkan metode simulasi dengan berbantuan media komik. Tindakan pada siklus II telah dapat berjalan dengan baik dan sesuai rencana. Langkah-langkah metode pembelajaran simulasi telah berjalan sesuai dengan sintaks. Guru telah menerapkan metode simulasi dengan berbantuan media pada pembelajaran Pelayanan Prima dengan baik.

Berdasarkan data pada lembar observasi dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi pada siklus I dapat teratasi dan tidak terjadi lagi. Dari hasil pengamatan pada lembar observasi diketahui adanya peningkatan keaktifan dan motivasi siswa. Hal ini tampak dari antusias siswa selama mengikuti pembelajaran. Dalam pelaksanaan simulasi guru tidak perlu lagi menunjuk siswa untuk maju ke depan, namun dengan sendirinya menawarkan diri dan cenderung berebut untuk melaksanakan simulasi.

Pada siklus II terjadi peningkatan yang cukup signifikan dibandingkan dengan siklus I. Siswa lebih aktif berkomunikasi dalam proses pembelajaran. Pada waktu pelaksanaan diskusi siswa dengan sendirinya mampu menjelaskan maksud dari cerita yang disimulasikan. Dari hasil pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi guru lebih memotivasi siswa untuk terus rajin dan bersungguh-sungguh dalam belajar. Guru juga menekankan agar apa yang disimulasikan dalam pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi dapat menjadi pengalaman dan bekal siswa kelak ketika memasuki dunia kerja.

Data keterlaksanaan pembelajaran ini menurut 2 observer melalui lembar observasi pelaksanaan kegiatan belajar mengajar. Pengamatan ini terdiri dari 19 butir kegiatan. Skor maksimal (skor ideal) 76 dan skor minimal 19.

Hasil perhitungan pendapat observer tentang pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 31. Hasil Observasi Pelaksanaan Pembelajaran pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media komik pada Siklus II

Jenis Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	0	0
2	0	0
3	6	18
4	13	52
Jumlah	19	70

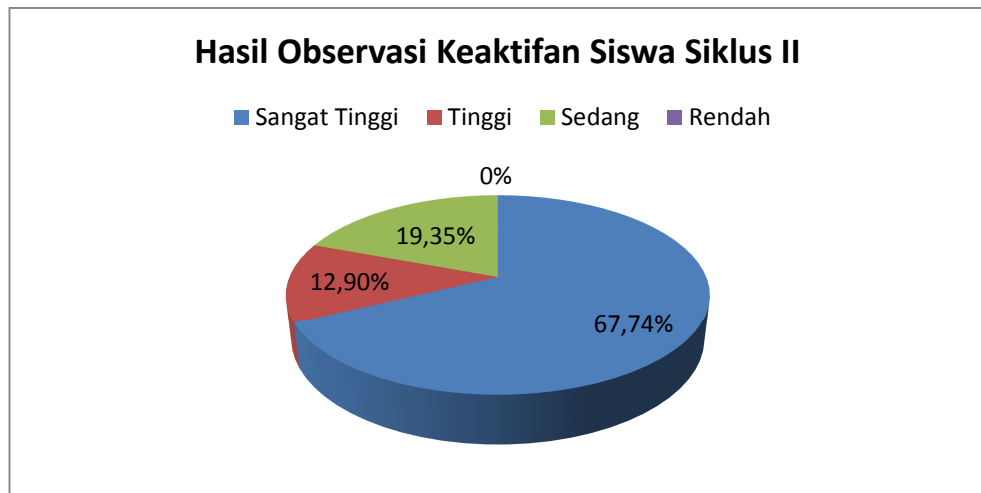
Dari data tersebut terlihat bahwa pada siklus II pembelajaran pelayanan prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat terlaksana dengan baik. Dari observasi yang telah dilaksanakan oleh observer, pelaksanaan pembelajaran mencapai klasifikasi sangat tinggi. Dengan skor dari hasil pengamatan observer menunjukkan skor 70.

Pada siklus II ini pengamatan keaktifan belajar siswa dilakukan oleh 2 observer, setiap observer mengamati keaktifan siswa dalam mengikuti proses pembelajaran secara menyeluruh. Pada siklus II ini telah ada peningkatan yang signifikan dibandingkan dengan keaktifan siswa pada tahap siklus I. Pada siklus II ini telah memenuhi kriteria keberhasilan yang ditentukan. Berikut ini adalah data hasil observasi keaktifan siswa pada siklus II :

Tabel 32. Hasil Observasi Keaktifan Siswa pada Siklus II dalam Proses Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbatuan Media Komik

Rentang	Klasifikasi	Siklus II	
		Frekuensi	%
16-27	Rendah	0	0
28-39	Sedang	6	19,35%
40-51	Tinggi	4	12,90%
52-64	Sangat Tinggi	21	67,74%
Jumlah		31	100

Berdasarkan data di atas indikator ketercapaian keaktifan siswa pada klasifikasi sangat tinggi mencapai 21 siswa dengan prosentase sebesar 67,74% dan dengan klasifikasi tinggi sebanyak 4 siswa dengan prosentase 12,39 %. Serta klasifikasi sedang sebanyak 6 siswa setara dengan 19,35% dari keseluruhan jumlah siswa. Pada siklus II dari 31 siswa menunjukkan skor rata-rata keaktifan belajar siswa (Mean) yang dicapai adalah 52,26 dengan nilai tengah (Median) yaitu 55, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 62. Sehingga dapat diartikan bahwa keaktifan siswa dalam proses pembelajaran pelayanan prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik masuk dalam kategori sangat tinggi. Berikut ini adalah diagram yang menggambarkan hasil observasi pada siklus II:



Gambar 5. Hasil Observasi Keaktifan Siswa Siklus II pada Pembelajaran Pelayanan Prima

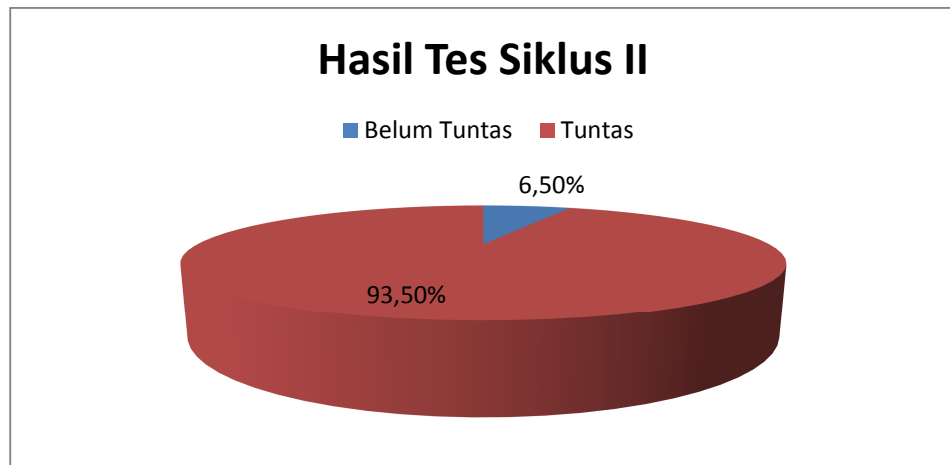
Berdasarkan nilai tes evaluasi pencapaian kompetensi siswa pada siklus kedua dari 31 siswa menunjukkan nilai rata-rata (Mean) yang dicapai adalah 77,4, dengan nilai tengah (Median) yaitu 80, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 85 dapat dilihat pada lampiran. Hasil belajar siswa pada siklus kedua dari 31 siswa dapat dikategorikan pada tabel hasil belajar siswa sesuai dengan kriteria ketuntasan minimal berikut ini:

Tabel 33. Data Capaian Kompetensi Siswa Siklus II Berdasarkan KKM

Kategori	Frekuensi	Persentase
Belum Tuntas	2	6,5%
Tuntas	29	93,5%
Total	31	100%

Berdasarkan data pada tabel distribusi frekuensi hasil belajar siswa pada siklus kedua, dari 31 siswa yang mengikuti pembelajaran pelayanan prima pada kompetensi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dengan

metode simulasi kelas X Busana Butik dapat meningkatkan hasil belajar siswa sesuai yang diharapkan, dimana siswa yang berjumlah 29 orang atau 93,5 telah mencapai kriteria ketuntasan minimal dan hasil belajar mengalami peningkatan yang sangat baik ditunjukkan juga dengan nilai rata-rata kelas yang meningkat sebesar 15,9%, dimana pada siklus pertama nilai rata-rata yang diperoleh adalah 66,8 dan pada siklus kedua meningkat menjadi 77,4. Untuk lebih jelasnya pencapaian kompetensi siswa pada siklus II dapat dilihat pada gambar diagram berikut:



Gambar 6. Hasil Tes Siklus II

Pada siklus kedua nilai rata-rata hasil belajar siswa meningkat 15,9% dari nilai rata-rata siklus pertama 66,8 menjadi 77,4 pada siklus kedua.

c. Refleksi (Reflekting)

Sesuai dengan pengamatan yang dilakukan maka refleksi pada siklus II adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan pembelajaran melalui metode pembelajaran simulasi dengan berbantuan media komik telah dapat berjalan dengan baik, guru telah dapat melaksanakan pembelajaran tanpa kesulitan.

- 2) Pada pelaksanaan siklus II siswa terlihat antusias dari awal pembelajaran hingga akhir pembelajaran. Siswa telah paham tentang pelaksanaan simulasi, sehingga siswa mampu menjalankan simulasi dengan tidak banyak arahan dari guru. Guru hanya mengarahkan dan memotivasi siswa untuk lebih dapat berekspresi dalam pelaksanaan simulasi.
- 3) Berdasarkan nilai tes evaluasi pencapaian kompetensi siswa pada siklus kedua telah dapat meningkatkan nilai kompetensi siswa.

Berdasarkan hasil analisis dan refleksi siklus II, maka dinyatakan ada peningkatan yang signifikan dari mulai pra siklus, siklus I sampai siklus II dan target penelitian yaitu 85 % hasil belajar siswa dapat menuntaskan KKM sudah tercapai, siswa dapat belajar dengan aktif yaitu adanya interaksi guru dan siswa, antar siswa, komunikasi saat simulasi dan diskusi juga dapat menjadikan siswa lebih aktif dan memahami siswa tentang materi yang diajarkan oleh guru. Selain itu siswa juga memiliki motivasi untuk belajar dan bersaing di kelas, sehingga penelitian tindakan ini dicukupkan sampai siklus II.

B. Pembahasan

1. Implementasi Metode Simulasi Dapat Meningkatkan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal Dan Eksternal Pada Pembelajaran Pelayanan Prima Di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Penelitian tindakan kelas dalam pembelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima, meningkatkan keaktifan siswa pada proses

pembelajaran Pelayanan Prima, serta meningkatkan pencapaian kompetensi belajar siswa pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal pada mata pelajaran Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri yang masih cukup rendah. Berdasarkan pada data tersebut peneliti berkolaborasi dengan guru Pelayanan Prima di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri melaksanakan tindakan pada pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan cerita bergambar berupa komik.

Metode simulasi merupakan metode pembelajaran yang memberikan pengalaman belajar dalam situasi tiruan atau perbuatan yang hanya pura-pura saja, untuk dapat memahami tentang konsep, prinsip atau ketrampilan tertentu untuk mencapai tujuan pembelajaran yang telah ditentukan. Media cerita bergambar yang berupa komik merupakan media pembelajaran yang berbentuk gambar yang mengungkapkan karakter dan memerankan suatu berita atau cerita dalam urutan yang erat dihubungkan dengan gambar. Metode pembelajaran simulasi serta media komik ini telah divalidasi oleh para ahli untuk dapat diimplentasikan pada pembelajaran Pelayanan Prima.

Implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik telah berjalan pada siklus I dan siklus II. Pembahasan implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran Pelayanan Prima dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Siklus I

1) Perencanaan (Planning)

Pada tahap perencanaan, peneliti mempersiapkan instrumen yang diperlukan dalam pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode

simulasi dengan berbantuan media komik. Instrumen yang dipersiapkan antara lain, RPP yang digunakan sebagai acuan guru dalam pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima dengan metode simulasi dengan persetujuan guru mata pelajaran Pelayanan Prima. RPP tersebut berisi tentang indikator mata pelajaran, standar kompetensi, kompetensi dasar, alokasi waktu, tujuan pembelajaran, metode pembelajaran, materi Pelayanan Prima, sumber belajar, media pembelajaran dan penilaian.

Selanjutnya peneliti menyusun dan mempersiapkan media pembelajaran berupa hand out materi Pelayanan Prima dan media cerita bergambar yang berupa komik. Untuk penilaian peneliti mempersiapkan tes evaluasi yang berupa tes pilihan ganda. Untuk pengamatan atau observing instrumen yang perlu dipersiapkan antara lain lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan lembar observasi keaktifan siswa selama pelaksanaan pembelajaran. Serta mempersiapkan peralatan untuk mendokumentasikan kegiatan selama proses pembelajaran.

2) Tindakan (Acting) dan Pengamatan (Observing)

Berdasarkan RPP yang telah disusun oleh peneliti dan guru maka pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dimulai. Selama tindakan berlangsung peneliti berkolaborasi dengan guru mata pelajaran dibantu oleh teman sejawat sebagai observer membagikan hand out serta komik kepada seluruh siswa. Pembelajaran Pelayanan Prima dengan metode simulasi dimulai dengan guru menyampaikan tujuan pembelajaran dan apersepsi dengan menggali pengalaman siswa mengenai permasalahan sehari-hari yang berkaitan dengan materi pembelajaran

yang akan dipelajari. Kegiatan ini bertujuan agar siswa siap menghadapi pelajaran dan pembelajaran akan lebih bermakna bagi siswa. Selanjutnya guru menyampaikan materi pelajaran Pelayanan Prima yaitu memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal secara singkat.

Dilanjutkan dengan pelaksanaan simulasi, guru membentuk dua kelompok yang akan mensimulasikan cerita yang ada pada media komik. Simulasi diperankan oleh dua kelompok siswa yang tiap kelompok terdiri dari dua orang siswa. Tiap kelompok memerankan satu cerita dalam komik. Siswa yang lain yang tidak terlibat mensimulasikan cerita diminta untuk memperhatikan jalannya simulasi. Guru memberikan bimbingan dalam proses simulasi yang dijalankan oleh siswa. Setelah simulasi selesai dilaksanakan, guru melakukan diskusi dengan siswa mengenai kesimpulan materi yang disampaikan dan simulasi yang telah dilaksanakan. Selanjutnya guru membagikan soal tes evaluasi kepada siswa untuk mengukur pencapaian kompetensi pada siklus I. Setelah siswa selesai mengerjakan tes evaluasi, lembar evaluasi dikumpulkan kembali. Guru menarik kesimpulan dari pelaksanaan pembelajaran yang telah dilaksanakan serta memberikan motivasi kepada siswa untuk terus rajin belajar dan pembelajaran Pelayanan Prima diakhiri dengan penutup.

Dari hasil pengamatan dapat diketahui bahwa siswa lebih antusias dalam mengikuti pembelajaran. Siswa dituntut untuk dapat berperan aktif pada kegiatan simulasi dan siswa dapat mengungkapkan pendapatnya dan dapat bertanya secara leluasa pada waktu diskusi. Pembelajaran Pelayanan Prima dengan metode simulasi merupakan pembelajaran yang menekankan pada

proses keterlibatan siswa siswa secara penuh untuk dapat memahami materi yang dipelajari dengan metode simulasi.

Sajian materi yang disajikan dengan media hand out dan media cerita bergambar berupa komik yang memberikan gambaran cerita kasus dalam memberikan bantuan kepada pelanggan, dapat mempermudah siswa dalam memahami materi sehingga pembelajaran Pelayanan Prima dapat berjalan secara efektif. Cerita dalam memberikan bantuan untuk pelanggan yang tertuang dalam bentuk komik akan lebih menarik siswa dan memberikan gambaran seperti pada kejadian sebenarnya di kehidupan sehari-hari.

Dari pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan teman sejawat sebagai observer pada tindakan siklus I belum banyak siswa yang dapat dengan aktif mengikuti kegiatan pembelajaran baik dalam kegiatan simulasi maupun diskusi, masih banyak siswa yang terlihat pasif dan kurang dapat mengungkapkan pendapatnya dalam kegiatan diskusi.

3) Refleksi (Reflekting)

Refleksi dilakukan dengan mengkaji hasil observasi serta catatan lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti dan observer. Dari hasil observasi dan catatan lapangan dapat terlihat permasalahan yang dihadapi selama pelaksanaan tindakan berlangsung pada siklus I. Ada beberapa kelemahan dan permasalahan yang terjadi pada siklus I ini, antara lain :

- a) Siswa masih malu-malu dan sulit untuk diajak melakukan simulasi di depan kelas.
- b) Cerita yang disimulasikan sedikit sehingga masih ada waktu yang tersisa.

- c) Siswa masih kurang memahami alur cerita yang ada dalam komik, maka waktu simulasi siswa yang mensimulasikan masih membawa teks.
- d) Belum semua siswa dapat turut aktif dalam pelaksanaan simulasi karena masih ada beberapa siswa melakukan kegiatan lain seperti ngobrol dengan temannya atau memainkan Hp.
- e) Pada saat diskusi guru kurang memotivasi dan siswa masih terkesan malu-malu dan canggung dalam menyampaikan pendapatnya.

b. Siklus II

1) Perencanaan (Planning)

Pada tahap perencanaan siklus II hampir sama dengan perencanaan pada siklus I, yaitu mempersiapkan RPP, materi dalam bentuk media hand out dan komik, soal tes evaluasi serta lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan lembar observasi keaktifan siswa. Setelah melihat hasil dari refleksi pada siklus I peneliti dan guru merencanakan untuk menambah simulasi yang dilakukan oleh siswa, hal ini dikarenakan pada siklus I masih terdapat sisa waktu. Guru akan membentuk 4 kelompok yang akan mensimulasikan kegiatan memberikan bantuan untuk pelanggan dan setiap kelompok memainkan 1 cerita yang terdapat dalam komik, sehingga waktu pembelajaran dapat dimaksimalkan pada kegiatan simulasi. Guru juga lebih memotivasi siswa untuk dapat aktif dalam kegiatan simulasi maupun diskusi.

2) Tindakan (Acting) dan Pengamatan (Observing)

Tindakan pada siklus II dilaksanakan dengan berdasarkan pada RPP yang telah disusun. Pada tindakan siklus II peneliti masih berkolaborasi dengan guru dan dibantu teman sejawat sebagai observer. Pelaksanaan pembelajaran

Pelayanan Prima pada tindakan siklus II kurang lebih sama dengan tindakan pada siklus I, namun dilakukan beberapa penyesuaian untuk menghilangkan permasalahan yang terjadi pada siklus I, serta untuk meningkatkan pencapaian kompetensi siswa.

Kegiatan pembelajaran diawali dengan guru membuka pelajaran serta mengecek presensi siswa. Selanjutnya guru menyampaikan tujuan pembelajaran Pelayanan Prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal serta apersepsi dengan menggali pengetahuan dan pengalaman siswa sebelum materi disampaikan. Dilanjutkan dengan guru menyampaikan materi secara singkat dan jelas mengenai materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

Pada pelaksanaan simulasi siklus II siswa dengan antusias dan semangat mau memperagakan atau mensimulasikan ceritayang ada pada media komik. Guru membentuk empat kelompok siswa yang akan mensimulasikan 4 cerita dalam komik. Sedangkan siswa yang tidak terlibat dalam memeragakan cerita diminta untuk memperhatikan jalannya simulasi.

Setelah simulasi selesai dilaksanakan secara bergantian oleh empat kelompok siswa pemeran, guru mengarahkan siswa untuk diskusi mengenai materi dan jalannya simulasi yang telah diperagakan oleh empat kelompok siswa pemeran. Siswa dengan antusias mengungkapkan pendapatnya serta berkomentar atas jalannya simulasi yang telah dilaksanakan. Setelah selesai melaksanakan diskusi guru menyimpulkan materi yang telah disampaikan pada siklus II serta memberikan motivasi kepada siswa untuk terus belajar dan juga guru memberikan arahan kepada siswa bahwa apa yang dipelajarinya akan

sangat berguna pada saat siswa telah memasuki dunia kerja maupun membuka usaha sendiri. Kemudian guru membagikan soal tes evaluasi untuk mengukur keberhasilan tindakan pada siklus II. Setelah siswa selesai mengerjakan soal tes evaluasi dan dikumpulkan, guru menutup pelajaran.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan observer dapat diketahui adanya peningkatan dalam pelaksanaan pembelajaran serta pada keaktifan siswa dalam mengikuti pembelajaran Pelayanan Prima. Dari lembar observasi dapat diketahui masalah yang terjadi pada tindakan siklus I dapat teratasi dengan baik. Siswa yang awalnya terlihat malu-malu dalam melaksanakan simulasi pada siklus I, pada siklus II mereka terlihat lebih antusias. Dan pada kegiatan diskusi pada siklus I siswa masih enggan mengungkapkan pendapatnya serta berkomentar tentang materi yang disampaikan oleh guru dan jalannya simulasi pada pembelajaran Pelayanan Prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal.

3) Refleksi (Reflekting)

Refleksi dilakukan dengan mengkaji hasil pengamatan pada siklus II. Dan dari pengamatan itu dapat terlihat permasalahan yang terjadi pada siklus I tidak terjadi lagi pada siklus II. Siswa terlihat lebih antusias mengikuti pembelajaran dari awal sampai akhir pelaksanaan. Siswa telah paham tentang pelaksanaan pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik. Sehingga mereka tidak mengalami banyak kesulitan saat melaksanakan simulasi dan diskusi.

Permasalahan yang terjadi pada tindakan siklus I dapat teratasi dengan baik pada tindakan siklus II. Komunikasi pada siklus II dapat berjalan dua arah,

dengan demikian siswa dapat terlihat lebih aktif selama pembelajaran berlangsung. Guru juga lebih memotivasi siswa untuk dapat terus aktif dalam pembelajaran selanjutnya. Serta memotivasi siswa untuk terus belajar dengan rajin. Sehingga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal setiap siswa untuk memasuki dunia kerja maupun membuka usaha sendiri.

Berdasarkan hasil analisis dan refleksi pada siklus II maka dinyatakan adanya peningkatan yang signifikan pada pelaksanaan dan keaktifan siswa pada pembelajaran Pelayanan Prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dari mulai pra siklus, siklus I, sampai dengan siklus II. Sehingga penelitian tindakan ini dicukupkan pada siklus II.

c. Keterlaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik Di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Data keterlaksanaan pembelajaran ini menurut observer melalui lembar observasi pelaksanaan kegiatan pembelajaran. Pengamatan ini terdiri dari 19 butir kegiatan. Skor maksimal (skor ideal) 76 dan skor minimal 19.

Hasil perhitungan pendapat observer tentang metode pembelajaran simulasi pada materi memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 34. Pendapat Observer Tentang Pelaksanaan Metode Pembelajaran Simulasi dengan Bantuan Media Komik

Jenis Skor	Siklus I		Siklus II	
	Frekuensi	Jumlah Skor	Frekuensi	Jumlah Skor
1	0	0	0	0
2	5	10	0	0
3	9	27	6	18
4	5	20	13	52
Jumlah	19	57	19	70

Dari data tersebut terlihat bahwa terjadi peningkatan keterlaksanaan dari siklus I dan siklus II pembelajaran pelayanan prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik. Skor dari pelaksanaan pembelajaran pada siklus I adalah 57 dan masuk pada klasifikasi tinggi . Pada siklus kedua, skor pelaksanaan pembelajaran adalah 70 dan masuk pada klasifikasi sangat tinggi. Dengan demikian telah terjadi peningkatan.

2. Peningkatan Keaktifan Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik Di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Berdasarkan dari hasil observasi keaktifan siswa pada pelaksanaan pembelajaran pada tahap pra siklus, siklus I dan siklus II telah terjadi peningkatan. Implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran pelayanan prima kelas X Busana Butik SMK Muhammadiyah 1 Imogiri yaitu pada keaktifan belajar siswa telah menunjukkan peningkatan yang signifikan. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 35. Hasil Observasi Keaktifan Siswa pada Pembelajaran Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik

Rentang	Klasifikasi	Pra Siklus		Siklus I		Siklus II	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%	Frekuensi	%
52-64	Sangat Tinggi	0	0	0	0	21	67,74
40-51	Tinggi	0	0	8	25,81	4	12,90
28-39	Sedang	4	12,90	15	48,39	6	19,35
16-27	Rendah	27	87,10	8	25,80	0	0
Jumlah		31	100	31	100	31	100

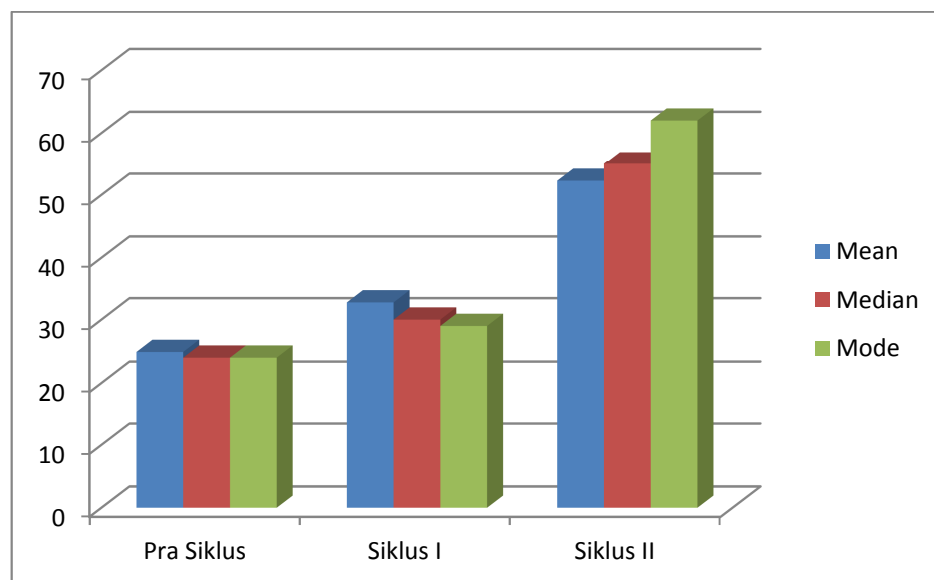
Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan keaktifan siswa dari mulai pra siklus, siklus I sampai siklus II. Pada tahap pra siklus terdapat 27 siswa yang memiliki keaktifan belajar yang rendah dan hanya 4 siswa yang memiliki keaktifan belajar sedang. Pada pelaksanaan pembelajaran siklus I telah terjadi peningkatan, terdapat 8 siswa yang memiliki keaktifan belajar yang tinggi, 15 siswa memiliki keaktifan belajar sedang dan tersisa 8 siswa yang memiliki keaktifan belajar yang rendah. Pada siklus II keaktifan menunjukkan peningkatan yang signifikan, 21 siswa memiliki keaktifan belajar yang sangat tinggi, 4 siswa memiliki keaktifan belajar yang tinggi, 6 siswa memiliki keaktifan yang sedang dan tidak ada lagi siswa yang memiliki keaktifan belajar yang rendah.

Pada pra siklus dari 31 siswa menunjukkan skor rata-rata keaktifan belajar siswa (Mean) yang dicapai adalah 24,90 dengan nilai tengah (Median) yaitu 24, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 24. Mean atau rata-rata keaktifan siswa pada pembelajaran pelayanan prima 32,71 pada siklus I dari 31 siswa dengan nilai tengah (Median) yaitu 30, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 29. Pada siklus II dari 31 siswa menunjukkan skor rata-rata keaktifan belajar siswa (Mean) yang dicapai adalah 52,26 dengan nilai tengah (Median) yaitu 55, dan nilai yang sering muncul (Mode) adalah 62. Hal ini ditubjukkan pada tabel berikut:

Tabel 36. Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa pada Pembelajaran
Pelayanan Prima Melalui Metode Simulasi dengan
Berbantuan Media Komik

Siklus	Mean	Median	Mode	Klasifikasi
Pra siklus	24,90	24	24	Rendah
Siklus I	32,71	30	29	Sedang
Siklus II	52,26	55	62	Sangat Tinggi

Dari tabel tersebut maka dapat diartikan telah terjadi peningkatan keaktifan belajar siswa mulai dari pra siklus sampai ke siklus II sebesar 27,36. Untuk dapat lebih jelas peningkatan keaktifan belajar siswa dapat digambarkan pada gambar grafik berikut:



Gambar 7. Diagram Data Peningkatan Keaktifan Belajar Siswa

3. Peningkatan Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi dengan Berbantuan Media Komik Di SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Berdasarkan hasil observasi dan tes evaluasi, dapat diketahui bahwa sebelum tindakan guru hanya mengajar dengan menggunakan metode ceramah yang dirasakan oleh siswa membosankan. Siswa hanya mendengarkan dan tidak ada komunikasi yang baik antara guru dan murid atau komunikasi hanya berjalan satu arah saja. Serta aktifitas siswa yang pasif selama pembelajaran berlangsung. Guru juga tidak menggunakan media pembelajaran yang menarik bagi siswa, sehingga siswa tidak memperhatikan apa yang disampaikan oleh guru dan pada akhirnya siswa tidak memahami materi yang disampaikan. Hasil ini terlihat dari hasil tes evaluasi yang dilakukan siswa. Dari hasil tes evaluasi dapat diketahui bahwa nilai hasil tes evaluasi masih belum memenuhi KKM, sehingga siswa dinyatakan belum mencapai kompetensi yang telah ditentukan.

Setelah mendapat tindakan dengan implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran Pelayanan Prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal, siswa terlihat lebih antusias dan semangat dalam mengikuti pembelajaran. Siswa diarahkan untuk memiliki keberanian dan kepercayaan diri dalam melaksanakan simulasi. Siswa juga dituntut untuk dapat mengungkapkan pendapatnya dan memberikan komentar pada saat diskusi. Dengan demikian siswa dapat lebih aktif dan dapat menyampaikan pendapatnya dan berani untuk dapat mengeksplorasi dirinya sendiri. Sehingga materi yang telah disampaikan dapat dipahami dengan baik,

serta siswa dapat merasakan pengalaman langsung dalam memberikan bantuan kepada pelanggan walaupun bukan pada kondisi dan situasi yang sebenarnya.

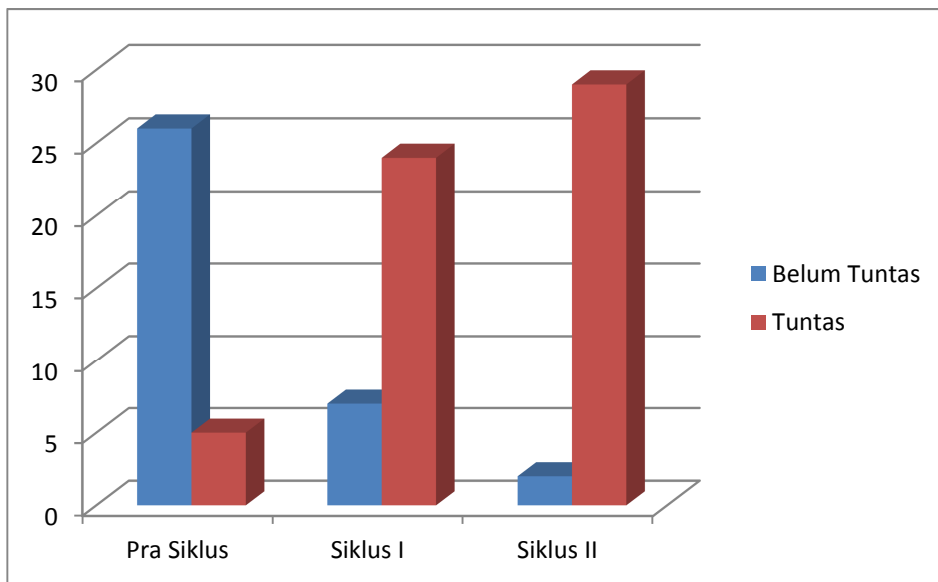
Pencapaian kompetensi diukur agar guru dapat mengukur sejauh mana siswa telah menguasai materi yang telah diajarkan oleh guru. Keberhasilan suatu program pendidikan selalu dilihat dari pencapaian kompetensi yang diperoleh dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan.

Dari pra siklus atau sebelum tindakan nilai rata-rata 53,4 meningkat 25,1% menjadi 66,8 pada siklus I. Namun demikian nilai rata-rata pada siklus I belum dapat memenuhi KKM. Maka dilaksanakan tindakan pada siklus II. Setelah mendapat tindakan pada siklus II nilai rata-rata siswa meningkat menjadi 77,4 mengalami peningkatan sebesar 15,9 % dari siklus I.

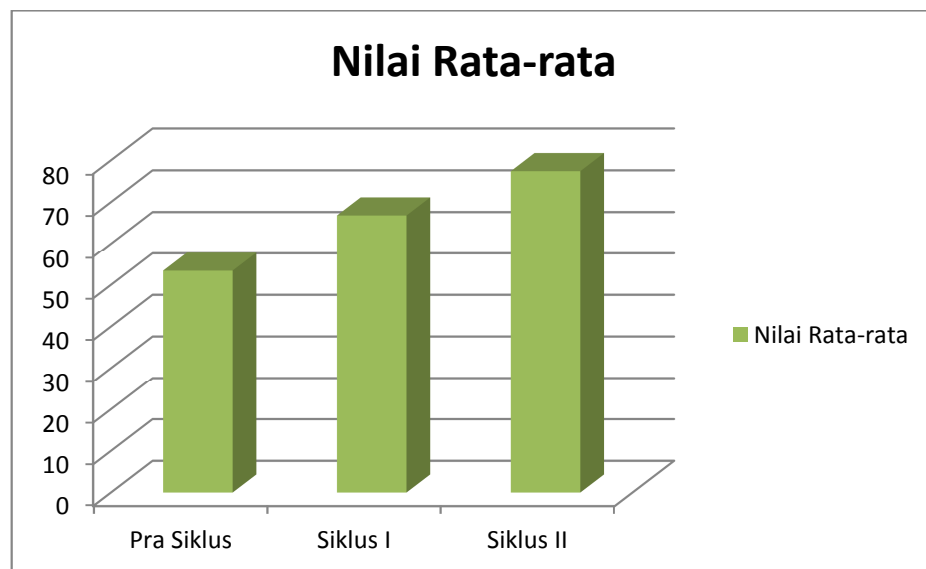
Pencapaian ketuntasan kompetensi siswa juga mengalami peningkatan. Pada tahap pra siklus lebih dari 75 % siswa belum tuntas atau sebesar 83,9 % dan siswa yang telah tuntas hanya 5 orang atau sebesar 16,1%. Pada siklus I mengalami peningkatan pada siswa yang telah tuntas yaitu sebanyak 24 orang siswa atau sebesar 77,4%, sedangkan siswa yang belum tuntas sebanyak 7 orang siswa atau 22,6%. Untuk meningkatkan kompetensi siswa maka dilaksanakan tindakan pada siklus II. Ada peningkatan ketuntasan pada siklus II, yaitu siswa yang belum tuntas hanya 2 orang saja atau sebesar 6,5%, sedangkan 29 orang siswa atau sebesar 93,5% telah tuntas memenuhi KKM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 37. Data Hasil Tes Mata Pelajaran Pelayanan Prima

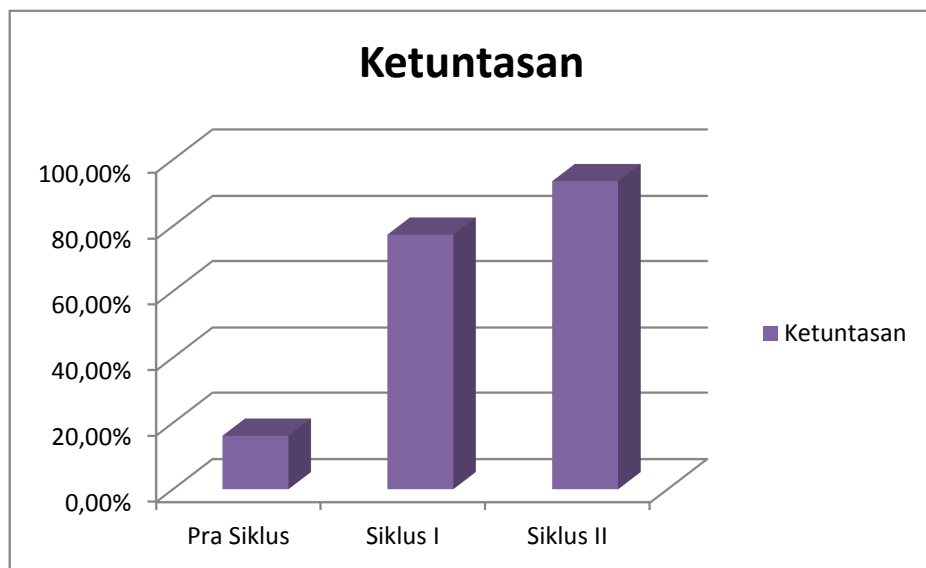
Data	Pra Siklus	Siklus I	Siklus II
Belum tuntas	26	7	2
Tuntas	5	24	29
Nilai rata-rata	53,4	66,8	77,4
Ketuntasan	16,1%	77,4 %	93,5 %



Gambar 8. Diagram Data Pencapaian KKM



Gambar 9. Diagram Nilai Rata-rata



Gambar 10. Diagram Prosentase Ketuntasan

Jadi selain nilai kompetensi yang meningkat metode simulasi dengan berbantuan media cerita bergambar berupa komik juga berperan dalam memudahkan siswa dalam memahami materi pembelajaran Pelayanan Prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal. Serta menjadikan suasana pembelajaran lebih menyenangkan dan tidak membosankan. Sehingga tujuan dari pembelajaran pada umumnya dapat tercapai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang implementasi metode simulasi dengan berbantuan media cerita bergambar berupa komik dapat meningkatkan kompetensi siswa pada mata pelajaran Pelayanan Primamemberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal siswa kelas X Busana Butik SMK Muhammadiyah 1 Imogiri. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pembelajaran pelayanan prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat membantu siswa dalam kegiatan pembelajaran dapat dilaksanakan sesuai dengan sintak melalui siklus I dan siklus II. Masing-masing siklus terdiri dari 3 tahapan, yaitu: "Perencanaan - Tindakan dan Pengamatan - Refleksi. Implementasi metode simulasi dengan berbantuan media komik pada pembelajaran pelayanan prima dapat meningkatkan dan mengembangkan keaktifan siswa, serta dapat meningkatkan capaian nilai kompetensi siswa. Siswa dapat aktif dalam kegiatan simulasi dan dapat mengungkapkan pendapatnya dalam diskusi.
2. Keaktifan siswa dalam pembelajaran Pelayanan Prima melalui metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat meningkat. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang menunjukkan adanya peningkatan aktifitas selama pelaksanaan pembelajaran dari sebelum tindakan atau pra siklus, siklus I, dan siklus II. Dari hasil observasi diketahui keaktifan siswa masih

dalam kategori rendah karena mean pada tahap pra siklus sebesar 24,90. Pada siklus I keaktifan siswa telah meningkat, dengan mean 32,71 dan masuk dalam klasifikasi sedang. Siklus II keaktifan siswa lebih meningkat dari siklus I, dengan mean 52,26 dan masuk klasifikasi sangat tinggi. Dengan demikian telah terjadi peningkatan sebesar 27,36 atau sebesar 52,35%. Hal ini dapat diartikan bahwa siswa yang pada awalnya pasif dan hanya mendengarkan saja atau melakukan kegiatan lain yang tidak relevan dengan pembelajaran, dapat mulai aktif dan teralihkan aktifitasnya dengan aktifitas yang berkaitan dengan pembelajaran pada siklus I dan siklus II.

3. Pencapaian kompetensi pelayanan prima memberikan bantuan untuk pelanggan internal dan eksternal mengalami peningkatan yang signifikan dari pra siklus ke siklus I, dan siklus I ke siklus II. Hal ini dapat dilihat dari hasil tes pencapaian kompetensi. Dari hasil tes pencapaian kompetensi menunjukkan peningkatan nilai rata-rata yaitu pada pra siklus 53,4 meningkat 25,1% pada siklus I yaitu menjadi 66,8 dan meningkat 15,9% pada siklus II menjadi 77,4. Apabila dilihat dari ketuntasan siswa sesuai dengan standar KKM, pada tahap pra siklus hanya 16,1 % yang telah tuntas memenuhi KKM setelah dilakukan tindakan pada siklus I. Ketuntasan siswa mengalami peningkatan menjadi 77,4% dan 22,6% belum tuntas memenuhi KKM. Pada tahap siklus II ketuntasan siswa meningkat menjadi 93,5% atau 29 siswa telah tuntas memenuhi KKM dan 6,5% atau 2 siswa belum tuntas.

B. Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian bahwa metode simulasi dengan berbantuan media komik dapat meningkatkan pencapaian kompetensi siswa. Berikut disampaikan beberapa saran dalam upaya memeningkatkan pencapaian kompetensi siswa :

1. Pada pembelajaran mata pelajaran pelayanan prima yang memerlukan pengalaman langsung hendaknya guru dapat menyampaikan dengan metode pembelajaran yang dapat menarik siswa, dengan meningkatkan pelaksanaan metode simulasi dan mengembangkan media komik sebagai media pembelajaran. Sehingga keterlaksanaan pembelajaran pelayanan prima dapat lebih ditingkatkan. Serta siswa dapat aktif dalam proses pembelajaran. Sehingga pada akhirnya pencapaian kompetensi siswa akan meningkat.
2. Dalam proses pembelajaran hendaknya guru dapat berinteraksi dengan siswa dengan baik. Sehingga dapat terbentuk komunikasi dua arah antara guru dan siswa. Sehingga suasana pembelajaran tidak pasif dan tegang. Siswa dapat lebih terbuka kepada guru apabila mengalami kesulitan dalam proses belajar. Dengan demikian dapat meningkatkan keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima
3. Guru hendaknya terus menggali dan meningkatkan pengetahuan tentang metode dan media pembelajaran yang dapat memotivasi siswa untuk dapat aktif dalam pembelajaran. Dengan demikian pelaksanaan pembelajaran dapat berjalan dengan baik sehingga siswa dapat memiliki keaktifan yang tinggi dan pada akhirnya dapat meningkatkan kompetensi belajar siswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Suprijono. (2010). Cooperative Learning Teori dan aplikasi PAIKEM. Yogyakarta:PustakaPelajar.
- Anas Sudijono.(2006). Pengantar Statistika Pendidikan. Jakarta : PT. Raja Grafindo
- Arief Sadiman. (2011). Media Pendidikan. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Asep Jihad & Abdul Haris. (2009). Evaluasi Pembelajaran. Yogyakarta: Multi Presindo .
- Aunurrahman. (2009). Belajar dan Pembelajaran. Bandung: Alfabeta
- Azhar Arsyad.(2011).Media Pembelajaran. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Bagyono. (2012). Modul Melaksanakan Kerja Sama dengan Kolega dan Pelanggan untuk SMK dan MAK. Jakarta:Erlangga
- Daryanto. (2011). Penelitian Tindakan Kelas Dan Penelitian Tindakan Sekolah. Yogyakarta:Gava Media Yogyakarta
- Dwi Siswoyo.(2006). Pengantar Ilmu Pendidikan.. Yogyakarta:UNY Press
- Ella Yulaelawati. (2008). Kurikulum Dan Pembelajaran. Bandung: Pakar Raya
- E Mulyasa. (2006). Kurikulum Berbasis Kompetensi. Bandung; PT. Remaja
- Ernawati, dkk.(2008). Modul Tata Busana SMK Jilid 1. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
- Furqon Hidayatullah. 2009. Pengembangan Profesional Guru(PPG). Surakarta: ,Panitia Sertifikasi Guru Rayon 13 Surakarta
- Hamzah B Uno. (2011). Model Pembelajaran. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- J.J Hasibuan & Moedjiono. (2006). Proses Belajar Mengajar. Bandung : PT. Rosdakarya
- Juhana Wijaya. (2010). Pelayanan Prima (Excelent Service) SMK Semua Jurusan. Bandung: CV. Armico
- Komar. (2010). Modul Pelayanan Prima. Bogor:Yudhistira
- Nana Sujana. (2011). Penilaian Hasil Proses Belajar Mengajar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Pardjono dkk. 2007. Panduan Penelitian Tindakan Kelas. Yogyakarta; Lembaga Penelitian UNY
- Rusman. 2011. Model-Model Pembelajaran Mengembangkan Profesionalisme Guru. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Saifudin Azwar. (2001). Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sardiman A.M. (2011). Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Setiawan G. Sasongko.(2013). Panen Duit dari Kartun, Komik, Ilustrasi. Klaten: Pustaka Wasilah
- Suharsimi Arikunto, dkk. (2010). Penelitian Tindakan Kelas, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D cet.9.Bandung:Alfabeta.
 _____. (2010). Statistika untuk Penelitian cet.16. Bandung : CV. Alfabeta
- Sukardi. (2011). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Suyadi. (2012). Panduan Penelitian Tindakan Kelas. Yogyakarta:Diva Press
- Syah Muhibbin. 2007.Psikologi Pendidikan dengan Pendekatan Baru.Bandung: Rosdakarya
- Tim Redaksi FokusMedia. (2006). Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Guru dan Dosen. Bandung: Fokus Media
- Toeti Soekamto & Udin Saripudin W. (1997). Teori Belajar dan Model-Model Pembelajaran. Jakarta: PAU-PPAI Universitas Terbuka
- Trianto. (2010). Mendesain Model Pembelajaran Inovatif- Progresif. Jakarta : Kenacana Prenada Media Group
- Widadiningsih & Samsul Rizal. (2011). Modul Melaksanakan Pelayanan Prima Untuk SMK dan MAK. Bandung:Erlangga
- Wina Sanjaya. (2010). Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan. Jakarta: Prenada Media Group
- Yeni Raini. (2011) Peningkatan Aktifitas dan Hasil Belajar Kimia Siswa Menggunakan Media Grafis Komik-Kartun pada Pokok Bahasan Larutan Asam-Basa Di Kelas XI IPA SMA Negeri 9 Kota Bengkulu. Skripsi. Universitas Bengkulu

Zainal Arifin. (2012). Penelitian Pendidikan. Bandung:PT. Remaja Rosdakarya

Eko Wuriyanto. (2009). Komik sebagai Media Pembelajaran.
(<http://www.artikelpendidikanguru.com>) diakses tanggal 12 Januari 2013

Syaiful Sagala. (2007) Konsep dan Makna Pembelajaran. Bandung: Alfabeta

(<http://www.referensimakalah.com/2012/06/model-interaksi-sosial-dalam.html>)
diakses 16 Oktober 2012

Putrohari.(2009).PengukuranPencapaianKompetensi. (<http://putroharitripot.com>)
diakses tanggal 14April 2012

SILABUS

NAMA SEKOLAH : SMK Muhammadiyah 1 Imogiri
 MATA PELAJARAN : Pelayanan Prima
 KELAS/SEMESTER : X/1
 STANDAR KOMPETENSI : 2. Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 KODE KOMPETENSI : 103 DKK 03
 ALOKASI WAKTU : 29 X 45 menit

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
					TM	PS	PI	
2.3 Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal	- Kebutuhan dan Harapan Pelanggan diidentifikasi sesuai karakter pelanggan secara kerja keras, disiplin dan tanggung jawab - Komunikasi dilakukan dengan ramah, sopan dan profesional secara	- Pengertian pelayanan prima - Pengertian pelanggan - Karakter pelanggan - Jenis-jenis kebutuhan pelanggan - Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan - Cara mengatasi keluhan pelanggan	- Menjelaskan pengertian pelayanan prima - Menjelaskan pengertian pelanggan - Menjelaskan berbagai karakter pelanggan - Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan - Menjelaskan teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan - Menjelaskan penyebab	- Tes Tertulis - Observasi - Hasil penugasan	8	3(6)		- modul bahan ajar - Instrumen penilaian pelajaran kewirausahaan - Hand Out - Buku referensi yang relevan

	komunikatif, ulet dan tanggung jawab - Keluhan dan kekecewaan pelanggan teratasi dengan tepat sesuai harapan pelanggan secara jujur, realistis dan tanggung jawab	- Teknik memberikan layanan secara prima	dan cara mengatasi keluhan pelanggan - Simulasi/bermain peran antara pelayan dan pelanggan dalam suatu jenis usaha					
--	---	--	---	--	--	--	--	--

Mengetahui,
Guru Mata Pelajaran

Retno Widiastuti,S.Pd
NIP.

SILABUS

NAMA SEKOLAH : SMK Muhammadiyah 1 Imogiri
 MATA PELAJARAN : Pelayanan Prima
 KELAS/SEMESTER : X/1
 STANDAR KOMPETENSI : 2. Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 KODE KOMPETENSI : 103 DKK 03
 ALOKASI WAKTU : 29 X 45 menit

KOMPETENSI DASAR	INDIKATOR	MATERI PEMBELAJARAN	KEGIATAN PEMBELAJARAN	PENILAIAN	ALOKASI WAKTU			SUMBER BELAJAR
					TM	PS	PI	
2.3 Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal	- Kebutuhan dan Harapan Pelanggan diidentifikasi sesuai karakter pelanggan secara kerja keras, disiplin dan tanggung jawab - Komunikasi dilakukan dengan ramah, sopan dan profesional	- Pengertian pelayanan prima - Pengertian pelanggan - Karakter pelanggan - Jenis-jenis kebutuhan pelanggan - Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan - Cara mengatasi	- Menjelaskan pengertian pelayanan prima - Menjelaskan pengertian pelanggan - Menjelaskan berbagai karakter pelanggan - Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan - Menjelaskan teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan	- Tes Tertulis - Observasi - Hasil penugasan	8	3(6)		- modul bahan ajar - Instrumen penilaian pelajaran kewirausahaan - Hand Out - Buku referensi yang relevan

	secara komunikatif, ulet dan tanggung jawab - Keluhan dan kekecewaan pelanggan teratasi dengan tepat sesuai harapan pelanggan secara jujur, realistis dan tanggung jawab	keluhan pelanggan - Teknik memberikan layanan secara prima	- Menjelaskan penyebab dan cara mengatasi keluhan pelanggan - Simulasi/bermain peran antara pelayan dan pelanggan dalam suatu jenis usaha					
--	---	---	--	--	--	--	--	--

Mengetahui,
Guru Mata Pelajaran

Retno Widiastuti,S.Pd
NIP.

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

(Siklus I)

Sekolah	: SMK Muhammadiyah 1 Imogiri
Bidang Keahlian	: Tata busana
Mata Pelajaran	: Pelayanan Prima
Standar Kompetensi	: Memberikan Layanan Prima kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar	: 2.3 Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Kelas/ Semester	: X/ 1
Siklus/Pertemuan	: 1/1

Indikator

1. Menjelaskan Pengertian Pelayanan Prima
2. Menjelaskan Pengertian Pelanggan
3. Mengidentifikasi macam-macam motif pelanggan
4. Mengidentifikasi macam-macam karakter pelanggan
5. Melaksanakan simulasi pelayanan prima sesuai dengan macam-macam karakter pelanggan

Alokasi Waktu : 2 x @ 45 menit

1. Tujuan Pembelajaran :

1. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima
2. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelanggan
3. Siswa dapat mengidentifikasi macam-macam motif pelanggan
4. Siswa dapat mengidentifikasi macam-macam karakter pelanggan
5. Siswa dapat melaksanakan simulasi pelayanan prima sesuai dengan macam-macam karakter pelanggan.

2. Materi Pembelajaran :

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Ernawati dkk (2008:42) merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan

industri jasa pelayanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan.

b. Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah orang atau lembaga yang membeli atau menggunakan sesuatu barang atau jasa secara langsung ataupun tidak langsung apakah sering, jarang, atau hanya sesekali saja membeli produk (Widaningsih, 2011:46)

c. Motif Pelanggan

Motif dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif membeli menurut Ernawati (2008:48) adalah sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk barang atau jasa. Secara garis besar motif membeli dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

- a. Motif emosional
- b. Motif rasional

d. Karakter pelanggan

Karakter seseorang dapat berbeda-beda, hal ini karena dipengaruhi oleh perbedaan wilayah geografis, kebudayaan, bangsa/suku bangsa, bahasa, dan adat istiadat. Beberapa karakter pelanggan antara lain :

- 1) Pemarah dan tidak sopan
- 2) Pelanggan yang ragu-ragu
- 3) Pelanggan yang mencurigai
- 4) Pelanggan yang pendiam
- 5) Pelanggan yang suka mencela
- 6) Pelanggan yang tahu segalanya

Secara garis besar ada beberapa tipe pelanggan, yaitu :

- 1) Pelanggan pria
- 2) Pelanggan wanita
- 3) Pelanggan remaja

4) Pelanggan usia lanjut

5) Pelanggan anak-anak

3. Metode Pembelajaran

- a. Ceramah
- b. Simulasi
- c. Pemberian tes evaluasi

4. Langkah-Langkah Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran	Alokasi waktu
a. Tahap mengajar :	
1) Salam, ber doa, Presensi	5 menit
2) Apersepsi : menyampaikan tujuan pembelajaran	5 menit
3) Materi singkat : menjelaskan garis besar materi yang akan disampaikan	5 menit
4) Menetapkan topik serta tujuan simulasi	5 menit
b. Tahapan simulasi :	
1) Pembagian kelompok dan menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi	5 menit
2) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya khususnya pada siswa yang terlibat dalam pemeranan simulasi.	5 menit
3) Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok pemeran.	20 menit
4) Melakukan diskusi	10 menit
5) Merumuskan kesimpulan.	5 menit
6) Tes	20 menit
c. Penutup :	
1) Penutup	5 menit

5. Sumber Belajar dan Media Pembelajaran

a. Sumber Belajar

- 1) Ernawati, dkk.2008.*Tata Busana untuk SMK Jilid 1*.Jakarta.:
Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat

Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen
Pendidikan Nasional.

2) Komar. (2010). *Modul Pelayanan Prima*. Bogor:Yudhistira

b. Media Pembelajaran

1) Handout

2) Media cerita bergambar

6. Penilaian

a. Tes tertulis

Yogyakarta, Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti

Retno Widiastuti

NIP:

Dwi Handayani

NIP.06513241007

RENCANA PELAKSANAAN PEMBELAJARAN (RPP)

(Siklus II)

Sekolah : SMK Muhammadiyah 1 Imogiri
Bidang Keahlian : Tata busana
Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Standar Kompetensi : Memberikan Layanan Prima kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar : 2.3 Memberikan Bantuan untuk Pelanggan
Internal dan Eksternal
Kelas/ Semester : X/ 1
Siklus/Pertemuan : 2/1

Indikator

1. Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan
2. Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan
3. Menjelaskan cara mengatasi keluhan pelanggan
4. Menjelaskan teknik memberikan layanan secara prima
5. Melaksanakan simulasi sesuai dengan teknik layanan secara prima

Alokasi Waktu : 2 x @ 45 menit

1. Tujuan Pembelajaran :

1. Siswa dapat menjelaskan jenis-jenis kebutuhan
2. Siswa dapat menjelaskan teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan
3. Siswa dapat menjelaskan cara mengatasi keluhan pelanggan
4. Siswa dapat menjelaskan teknik memberikan layanan secara prima
5. Siswa dapat melaksanakan simulasi sesuai dengan teknik layanan secara prima

2. Materi Pembelajaran :

- a. Jenis-jenis Kebutuhan Pelanggan

Menurut ilmu ekonomi jenis-jenis kebutuhan manusia dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu :

- 1) Kebutuhan menurut tingkat kepentingan
 - a) Kebutuhan primer
 - b) Kebutuhan sekunder
 - c) Kebutuhan tersier
 - 2) Kebutuhan menurut waktu pemenuhannya
 - a) Kebutuhan sekarang
 - b) Kebutuhan masa yang akan datang
 - 3) Kebutuhan menurut sifatnya
 - a) Kebutuhan jasmani
 - b) Kebutuhan rohani
 - 4) Kebutuhan menurut subjeknya
 - a) Kebutuhan individu
 - b) Kebutuhan kolektif
- b. Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan
- 1) Menggunakan bahasa dan citra yang positif mengenai informasi yang ingin kita sampaikan kepada pelanggan.
 - 2) Hindari penggunaan komunikasi atau simbol yang dapat memberi perasaan tidak nyaman, khawatir, dan kecemasan pada konsumen.
 - 3) Terapkan intonasi dan lafal yang jelas ketika memberi informasi.
 - 4) Jawablah pertanyaan pelanggan dengan jelas dan komunikatif.
 - 5) Gunakan berbagai media komunikasi agar penyampaian informasi dapat efektif dan efisien.

c. Cara mengatasi keluhan pelanggan

- 1) Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi, jangan mudah marah mendengarkan keluhan atau keberatan pelanggan.
- 2) Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian sedapat mungkin hidupkan suasana penuh keakraban.
- 3) Petugas pelayanan tidak boleh membuat janji-janji jika hanya untuk menyenangkan pelanggan.
- 4) Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan keluhan atau kesulitan yang menimpa pelanggan.
- 5) Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, serta ucapkan maaf dengan tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan

d. Teknik memberikan layanan secara prima

Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Bersikap hormat dan ramah
- 2) Pergunakan tutur kata yang baik dan sopan
- 3) Berikan senyuman agar tercipta suasana nyaman
- 4) Berbicaralah jujur dan jagalah perasaan pelanggan
- 5) Tunjukkan bahwa pelayan/ anda siap membantu
- 6) Hindarkanlah pelanggan menunggu terlalu lama
- 7) Sabarlah dalam memberikan informasi

3. Metode Pembelajaran

a. Ceramah

b. Simulasi

4. Langkah-Langkah Pembelajaran

Kegiatan Pembelajaran	Alokasi waktu
a. Tahap mengajar :	
1) Salam, ber doa, Presensi	5 menit
2) Apersepsi : menanyakan sejauh mana pengetahuan tentang materi yang akan disampaikan	5 menit
3) Materi singkat : menjelaskan garis besar materi yang akan disampaikan	5 menit
b. Tahapan simulasi :	
1) Menetapkan topik atau masalah serta tujuan simulasi	5 menit
2) Pembagian kelompok dan menetapkan pemain yang akan terlibat dalam simulasi	5 menit
3) Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya khususnya pada siswa yang terlibat dalam pemeranan simulasi.	5 menit
4) Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok pemeran.	20 menit
5) Melakukan diskusi	10 menit
6) Merumuskan kesimpulan.	5 menit
7) Tes	20 menit
c. Penutup :	
1) Penutup	5 menit

5. Sumber Belajar dan Media Pembelajaran

a. Sumber Belajar

- 1) Ernawati, dkk.2008.*Tata Busana untuk SMK Jilid 1*.Jakarta.: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- 2) Komar. (2010). *Modul Pelayanan Prima*. Bogor:Yudhistira

- b. Media Pembelajaran
 - 1) Handout
 - 2) Cerita bergambar
- 6. Penilaian
 - a. Tes tertulis

Yogyakarta, Februari 2013

Mengetahui,

Guru Mata Pelajaran

Peneliti

Retno Widiastuti
NIP:

Dwi Handayani
NIM. 06513241007

SOAL TEST MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL
Mata Diklat: Pelayanan Prima

Nama :.....

Kelas :.....

No. Absen :

Pilihlah salah satu jawaban yang benar dibawah ini dengan tanda silang (X) pada huruf a,b,c,d dan e !

1. Yang termasuk dalam konsep A3 dalam pelayanan, adalah....
 - A. *attitude, akuntabilitas, attention*
 - B. *attention, actuality, action*
 - C. *attitude, attention, action*
 - D. *action, actuality, attitude*
 - E. *attending, action, attention*
2. Suatu pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan disebut....
 - A. pelayanan Prima
 - B. pelayanan jasa
 - C. pelayanan Produk
 - D. pelayanan kualitas
 - E. pelayanan manajemen
3. Pada hakikatnya pelayanan prima dapat diartikan sebagai....
 - A. memberikan potongan harga sebesar-besarnya
 - B. membentuk sistem pemasaran terpadu
 - C. melayani konsumen dengan sebaik-baiknya
 - D. melayani pelanggan tetap dan pembeli potensial
 - E. melayani konsumen dengan selalu memberikan arahan yang baik
4. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam konsep A3 disebut juga dengan....
 - A. *action*
 - B. *attitude*
 - C. *attribute*
 - D. *attention*
 - E. *acknowledge*

5. Berikut ini termasuk prinsip-prinsip pelayan prima berdasarkan prinsip tindakan (*action*) adalah, *kecuali*....
- A. pelayanan dengan sikap menghargai
 - B. pelayanan dengan mencatat semua kebutuhan pelanggan
 - C. pelayanan dengan mencatat semua pesanan pelanggan
 - D. menegaskan kembali semua kebutuhan pelanggan
 - E. memenuhi semua kebutuhan pelanggan
6. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis dalam konsep A3 disebut juga dengan....
- A. *action*
 - B. *attitude*
 - C. *attribute*
 - D. *attention*
 - E. *acknowledge*
7. Orang yang secara tetap dan berkesinambungan membeli dan menggunakan suatu produk baik barang atau jasa dinamakan....
- A. pembeli
 - B. penjual
 - C. pelanggan
 - D. konsumen
 - E. pedagang
8. Pelanggan adalah pihak yang telah sekian lam menjalin kerja sama usaha. Pernyataan ini merupakan pengertian pelanggan sebagai....
- A. raja
 - B. mitra
 - C. inti pemasaran
 - D. tamu istimewa
 - E. konsumen
9. Berikut ini yang diharapkan pelanggan atas sebuah layanan adalah....
- A. tidak disambut dan dihormati
 - B. menerima bantuan ketika diperlukan
 - C. berada di lingkungan yang kotor
 - D. tidak diakui namun diingat
 - E. tidak didengar dan dipahami

10. Pembeli tetap atau pengguna barang/ jasa yang berada disekitar lingkungan perusahaan dinamakan....
- A. konsumen
 - B. pelanggan eksternal
 - C. pelanggan
 - D. pelanggan perantara
 - E. pelanggan internal
11. Pihak yang berperan sebagai pengguna barang/ atau jasa yang disediakan perusahaan disebut....
- A. pelanggan internal
 - B. pelanggan perantara
 - C. distributor
 - D. pelanggan eksternal
 - E. kontraktor
12. Pihak yang bertugas menyalurkan produk kepada pelanggan nyata atau akhir ialah....
- A. pelanggan internal
 - B. pelanggan eksternal
 - C. agen perusahaan
 - D. distributor
 - E. kontraktor
13. Perilaku pelanggan erat kaitannya dengan....
- A. cara berbicara, selera dan bonafiditas
 - B. cara berpakaian, minat dan perhatian
 - C. sifat, watak dan taraf hidup
 - D. harta, tahta dan wibawa
 - E. postur tubuh dan keuangan
14. Pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan yang sudah lanjut usia adalah....
- A. selalu memberikan pengarahan
 - B. mengalihkan pelanggan kepada petugas lain
 - C. membiarkan pelanggan sehingga bosan
 - D. melayani dengan penuh pengertian, perhatian dan kesabaran
 - E. bersikap acuh tak acuh
15. Salah satu ciri pelanggan remaja adalah
- A. sulit dirayu penjual
 - B. tertarik karena corak barang
 - C. menyenangi barang yang lembut
 - D. sering meminta pendapat
 - E. mau berlama-lama ketika berbelanja

16. Ketika membeli sebuah tas, terkadang wanita tidak hanya mempertimbangkan kualitas dan harga, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional seperti harga diri. dengan demikian proses pembelian tas tersebut didasarkan pada pertimbangan....
- A. dinamis
 - B. logis
 - C. ekonomis
 - D. rasional
 - E. irasional
17. Dalam berbelanja lebih mementingkan gengsi dan status sosial. Hal ini merupakan ciri-ciri pelanggan....
- A. anak-anak
 - B. pria
 - C. wanita
 - D. remaja
 - E. lanjut usia
18. Memiliki keinginan yang terkadang berubah-ubah dan umumnya masih suka bermain-main, merupakan sebagian dari ciri-ciri pelanggan....
- A. wanita
 - B. pria
 - C. anak-anak
 - D. remaja
 - E. lanjut usia
19. Agar tercipta pikiran positif saat berhubungan dengan pelanggan, maka percakapan dengan pelanggan diawali seperti di bawah ini, *kecuali*....
- A. ucapan salam pembuka
 - B. menanyakan identitas pelanggan
 - C. memberitahu produk yang tersedia
 - D. menawarkan bantuan
 - E. mempersilakan mencoba
20. Contoh ucapan terima kasih untuk pelanggan yang datang langsung adalah....
- A. “terima kasih atas pesanan anda”
 - B. “terima kasih atas kunjungan anda”
 - C. “terima kasih, pesanan anda akan kami kirim”
 - D. “terima kasih, faks anda telah kami terima”
 - E. “terima kasih atas kepercayaan anda”

KUNCI JAWABAN SOAL TEST
MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL

Mata Diklat: Pelayanan Prima

SIKLUS I

No.	Jawaban
-----	---------

1.	C
----	---

2.	A
----	---

3.	C
----	---

4.	D
----	---

5.	A
----	---

6.	B
----	---

7.	C
----	---

8.	B
----	---

9.	B
----	---

10.	E
-----	---

11.	D
-----	---

12.	D
-----	---

13.	C
-----	---

14.	D
-----	---

15.	E
-----	---

16.	E
-----	---

17.	B
-----	---

18.	C
-----	---

19.	B
-----	---

20.	B
-----	---

SOAL TEST MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL
Mata Diklat: Pelayanan Prima

Nama :

Kelas :

No. Absen :

Pilihlah salah satu jawaban yang benar dibawah ini dengan tanda silang (X) pada huruf a,b,c,d dan e !

1. Kebutuhan primer, sekunder dan tersier termasuk jenis kebutuhan menurut....
 - A. intensitas
 - B. waktu
 - C. kepentingan
 - D. sifat
 - E. golongan
2. Menurut intensitasnya yang termasuk kebutuhan tersier adalah...
 - A. mobil, sepeda motor dan kulkas
 - B. pangan, sandang dan papan
 - C. berlian dan mobil mewah
 - D. TV, sepeda dan baju
 - E. mobil, sepatu dan makanan
3. Menurut intensitasnya yang termasuk kebutuhan primer adalah
 - A. mobil, sepeda dan kipas angin
 - B. makanan, pakaian dan rumah
 - C. berlian dan mobil mewah
 - D. perhiasan dan aksesoris
 - E. televisi, sepeda dan perabot
4. Rekreasi dan kegiatan keagamaan termasuk kebutuhan....
 - A. materiil
 - B. perseorangan
 - C. sekarang
 - D. immateriil

- E. kelompok
- 5. kebutuhan yang pemuasannya baru dilakukan nanti, tetapi sudah dilakukan dilakukan dari sekarang adalah....
 - A. makan pada waktu lapar
 - B. pengendara motor membutuhkan helm
 - C. menabung untuk masa depan
 - D. pelajar membutuhkan alat tulis
 - E. membangun masjid
- 6. Rangkaian proses pengalihan informasi dari satu orang kepada orang dengan maksud tertentu, merupakan definisi....
 - A. komunikasi
 - B. komunikan
 - C. komunikator
 - D. komunikatif
 - E. koneksi
- 7. Berikut ini yang tidak termasuk unsur-unsur komunikasi ialah....
 - A. komunikator
 - B. pesan yang dikirim
 - C. hambatan
 - D. penerima pesan
 - E. *feedback*
- 8. Pernyataan berikut yang tidak termasuk prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan pada awal pembicaraan adalah....
 - A. kata-kata pendahuluan yang dapat memikat pendengar
 - B. gunakan kata-kata yang bersifat memotivasi
 - C. pada awal pembicaraan sajikan topik yang akan dibahas
 - D. fokuskan pembicaraan pada hal-hal yang aneh dan lucu
- 9. Dibawah ini adalah keberatan pelanggan, kecuali....
 - A. pertanyaan
 - B. pujian
 - C. penolakan
 - D. celaan
 - E. penilaian

10. Yang termasuk memperlakukan pelanggan dengan tidak sopan dan ramah adalah....
- A. pura-pura mendengarkan ketika berbicara
 - B. menjadi pendengar yang baik
 - C. bersikap tidak sok
 - D. memberikan bantuan kepada pelanggan
 - E. menganggap pelanggan sebagai orang penting
11. Komplain yang lebih banyak disebabkan kekurangtahuan pelanggan terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia disebut....
- A. *staff complaint*
 - B. *irrational complaint*
 - C. *facility complaint*
 - D. *service complaint*
 - E. *vertical selling*
12. Komplain yang diakibatkan oleh petugas yang tidak ramah, gaduh, kasar dan membuat pelanggan tidak nyaman karena ucapan yang menyinggung perasaan disebut....
- A. *staff complaint*
 - B. *irrational complaint*
 - C. *facility complaint*
 - D. *service complaint*
 - E. *vertical selling*
13. Komplain tidak dapat dihindari, tetapi dapat
- A. dihilangkan
 - B. dikelola
 - C. disembunyikan
 - D. dimaksimalkan
 - E. diminimalkan
14. Berikut merupakan cara menumbuhkan antusiasme dalam mengatasi keberatan pelanggan, *kecuali*....
- A. memberikan senyuman
 - B. berbicara dengan jelas dan lantang
 - C. berdiri tegak
 - D. melakukan seperti baru pertama kali
 - E. bersikap pesimis

15. Dibawah ini adalah hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengatasi keberatan pelanggan, *kecuali*....
- A. penjual harus mengetahui lebih dahulu keberatan apa saja yang diajukan pelanggan
 - B. dengarkan baik-baik segala keberatan yang diajukan pelanggan, jangan memotong pembicaraan dan jauhkan diri dari pertengkaran
 - C. bersikap seolah-olah mendengarkan apa yang disampaikan pelanggan kepada kita
 - D. ulangi keberatan yang diajukan pelanggan secara jelas, tapi yakin segala keberatan dapat diatasi
 - E. tunjukkan penghargaan kepada pelanggan atas keberatan yang telah disampaikan
16. Jika pelanggan bersikap tidak ramah ketika mengajukan keberatan atas barang yang ditawarkan maka seorang penjual....
- A. ikut bersikap tidak ramah
 - B. memasang wajah emberut
 - C. tetap ramah melayani
 - D. tidak mempedulikan pelanggan
 - E. meninggalkan pelanggan seorang diri
17. Aspek yang penting yang harus diperhatikan dalam menangani keluhan pelanggan antara lain, *kecuali*....
- A. hanya menangani pelanggan yang datang ke toko
 - B. kecepatan dalam penanganan pembelian
 - C. simpati terhadap pelanggan yang kecewa
 - D. kewajaran/ keadilan dalam memecahkan permasalahan distribusi
 - E. empati terhadap pelanggan yang marah
18. Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut, *kecuali*....
- A. berikan senyuman agar tercipta suasana yang nyaman
 - B. pergunakan tutur kata yang baik
 - C. sabar dalam memberikan informasi
 - D. banyak diajak bicara agar tercipta suasana yang akrab
 - E. hindarkan pelanggan menunggu terlalu lama
19. Berikut ini merupakan salah satu tindakan yang mencerminkan layanan berkualitas tinggi adalah....
- A. berkomunikasi dengan pelanggan seperlunya
 - B. mengidentifikasi kebutuhan pelanggan

- C. menurunkan kualitas layanan
- D. memastikan kebutuhan dan permintaan pelanggan
- E. membiarkan pelanggan dalam kesulitan

20. Berikut ini adalah tujuan seorang penjual mengetahui kebudayaan suatu daerah dimana ia berada, *kecuali*....

- A. agar penjual dapat memperlakukan pelanggan dengan baik
- B. agar penjual dapat beradaptasi dengan lingkungan tempat pelanggannya
- C. agar penjual bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan
- D. agar penjual dapat mengetahui kelemahan pelanggan
- E. agar penjual bisa memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan

KUNCI JAWABAN SOAL TEST
MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL

Mata Diklat: Pelayanan Prima

SIKLUS II

No.	Jawaban
-----	---------

1.	C
----	---

2.	A
----	---

3.	B
----	---

4.	D
----	---

5.	C
----	---

6.	A
----	---

7.	D
----	---

8.	E
----	---

9.	B
----	---

10.	A
-----	---

11.	B
-----	---

12.	A
-----	---

13.	B
-----	---

14.	E
-----	---

15.	C
-----	---

16.	C
-----	---

17.	A
-----	---

18.	D
-----	---

19.	C
-----	---

20.	D
-----	---

HAND OUT

PELAYANAN PRIMA

Sekolah	: SMK Muhammadiyah 1 Imogiri
Bidang Keahlian	: Tata busana
Mata Pelajaran	: Pelayanan Prima
Standar Kompetensi	: Memberikan Layanan Prima kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar	: 2.3 Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Kelas/ Semester	: X/ 1
Siklus/Pertemuan	: 1/1

Indikator

1. Menjelaskan Pengertian Pelayanan Prima
2. Menjelaskan Pengertian Pelanggan
3. Mengidentifikasi macam-macam motif pelanggan
4. Mengidentifikasi macam-macam karakter pelanggan
5. Melaksanakan simulasi pelayanan prima sesuai dengan macam-macam karakter pelanggan

Alokasi Waktu : 2 x @ 45 menit

1. Tujuan Pembelajaran :

1. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelayanan prima
2. Siswa dapat menjelaskan pengertian pelanggan
3. Siswa dapat mengidentifikasi macam-macam motif pelanggan
4. Siswa dapat mengidentifikasi macam-macam karakter pelanggan
5. Siswa dapat melaksanakan simulasi pelayanan prima sesuai dengan macam-macam karakter pelanggan.

PELAYANAN PRIMA

Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima berarti memelihara dan mempertahankan pelanggan kita dan menambah pelanggan baru. Banyak aspek yang memberikan kepuasan pelanggan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik.

Pelayanan prima yang dikembangkan berdasarkan prinsip 3 A : *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan). Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attitude* (sikap) meliputi tiga prinsip berikut : melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi; melayani pelanggan dengan berfikir positif, sehat dan logis; melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi tiga prinsip :

- a. Mendengarkan dan memahami secara sungguh – sungguh kebutuhan para pelanggan
- b. Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan
- c. Mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip :

- a. Mencatat setiap pesanan para pelanggan
- b. Mencatat kebutuhan para pelanggan
- c. Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan
- d. Mewujudkan kebutuhan para pelanggan
- e. Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Pelayanan prima berdasarkan *attitude* (sikap) meliputi:

- a. Pelayanan dengan penampilan serasi
- b. Melayani dengan berfikir positif
- c. Melayani dengan sikap menghargai

Dengan demikian menurut Bagyono (2012:30) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan tertinggi.

2. Pengertian Pelanggan

Dalam arti luas, pelanggan diartikan sebagai semua pihak yang mempunyai hubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan. Dalam arti sempit, pelanggan merupakan pembeli produk barang atau jasa, tanpa memperhitungkan apakah sering, jarang atau hanya sesekali saja membeli produk (Widadiningsih,2011:46). Beberapa pengertian lain tentang pelanggan adalah sebagai berikut :

- a. Pelanggan adalah orang-orang yang pekerjaannya membeli dan menggunakan suatu produk baik barang ataupun jasa secara terus menerus.
- b. Pelanggan adalah rekan atau mitra yang telah sekian lama menjalin kerja sama usaha.
- c. Pelanggan adalah orang-orang yang datang kepada kita dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu untuk mendapatkan apa yang mereka inginkan dengan cara yang menyenangkan.
- d. Pelanggan adalah orang-orang atau pembeli yang tidak tergantung pada suatu produk, tetapi produklah yang tergantung pada orang tersebut
- e. Pelanggan adalah raja atau tamu istimewa, oleh karena itu hubungan baik dan menghormati pelanggan harus selalu diutamakan.

Menurut Juhana Wijaya (2010:66) secara umum pelanggan dapat digolongkan dalam tiga jenis, yaitu :

- a. Pelanggan internal
Pelanggan internal adalah pembeli tetap atau pengguna barang atau jasa yang berada dalam lingkungan perusahaan.
- b. Pelanggan Perantara
Pelanggan perantara adalah orang yang berperan sebagai perantara suatu barang atau jasa atau sering disebut juga sebagai distributor.
- c. Pelanggan eksternal
Pelanggan eksternal adalah orang atau kelompok orang yang berperan sebagai pembeli atau pengguna barang atau jasa yang disediakan perusahaan.

3. Motif Pelanggan

Motif dapat diartikan sebagai suatu daya pendorong yang menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Motif membeli menurut Ernawati (2008:48) adalah sesuatu yang menggerakkan seseorang untuk membeli suatu produk barang atau jasa. Secara garis besar motif membeli dapat digolongkan menjadi dua yaitu:

- a. Motif emosional, meliputi rasa lapar, rasa haus, keinginan-keinginan, kesenangan, kemauan dan jaminan akan cinta, status kenanggaan dan sebagainya.
- b. Motif rasional meliputi motif berdasarkan harga dan pertimbangan, kegunaan, kekuatannya, efisiensi dan sebagainya.

Maksud pengenalan motif pembeli adalah agar penjual mempersiapkan diri dengan pengetahuan akan produk baik barang atau jasa yang dijualnya dan motif pembeli itu sendiri, sehingga pembeli tertarik terhadap promosi yang dilakukan.

4. Karakter pelanggan

Setiap pelanggan memiliki sifat dan kepribadian yang berbeda-beda. Karakter pelanggan sangat menentukan dalam memberikan pelayanan, dengan mengetahui karakter pelanggan maka seseorang atau pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan orang yang dihadapinya. Karakter seseorang dapat berbeda-beda, hal ini karena dipengaruhi oleh perbedaan wilayah geografis, kebudayaan, bangsa/ suku bangsa, bahasa, dan adat istiadat. Beberapa karakter pelanggan antara lain :

- a. Pelanggan pria
 - 1) Tidak bertele-tele dalam mencari barang yang diinginkan
 - 2) Sering tertipu karena kurang sabar dalam memilih barang yang diinginkan
 - 3) Mudah dipengaruhi bujukan petugas pelayanan (pada bujukan tertentu)
 - 4) Mudah terpengaruhi oleh penjelasan dan argumentasi yang objektif
 - 5) Merasa kurang enak tanpa membeli jika memasuki toko

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pria adalah :

- 1) Segera membujuknya bahwa barang yang diminati adalah tepat sesuai dengan selera.
- 2) Petugas jangan banyak bertanya, layani saja apa yang diinginkan
- 3) Jawab dan jelaskan semua pertanyaannya, jangan bertele-tele, langsung pada permasalahan.

b. Pelanggan wanita

- 1) Sangat bertele-tele memilih barang
- 2) Lebih tertarik pada mode yang baru trend
- 3) Mengutamakan status sosial
- 4) Tidak mudah terpengaruh penjelasan/ bujukan petugas pelayanan
- 5) Dalam memilih barang biasanya lebih tertarik pada motif, bentuk atau warna, bukan manfaat barang.
- 6) Lebih menyukai sesuatu yang bersifat modis terutama dalam memilih produk pakaian, tas, sepatu, dan aksesoris dirinya.
- 7) Mudah meminta pandangan dan pendapat orang lain
- 8) Menyukai hal-hal yang bersifat romantis
- 9) Kurang menyukai hal-hal yang bersifat teknik

Cara terbaik menghadapi pelanggan wanita adalah :

- 1) Sediakan waktu yang cukup luang/ lama, agar dia bisa memilih barang yang diinginkan
- 2) Petugas pelayanan harus lebih sabar menghadapi pelanggan wanita
- 3) Berikan pelayanan khusus, misal diskon atau potongan harga
- 4) Obral beberapa produk bermerk yang modelnya sudah tidak trend

c. Pelanggan remaja

- 1) Mudah terpengaruh bujukan petugas
- 2) Tidak berfikir hemat
- 3) Mudah terpengaruh iklan yang menarik
- 4) Dalam berbelanja kurang realistis, terlalu romantis dan impulsif
- 5) Suka berlama-lama dalam berbelanja

Cara memperlakukan pelanggan remaja :

- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian tentang segala hal yang mereka inginkan.
- 2) Layani mereka dengan gembira
- 3) Beritahu mereka tentang produk yang banyak disenangi orang
- 4) Ciptakan suasana santai dan akrab

d. Pelanggan usia lanjut

- 1) Tidak mengikuti perkembangan jaman
- 2) Sangat sulit terpengaruh bujuk rayu petugas
- 3) Sudah mantap dalam memilih barang yang diinginkan
- 4) Sering menanyakan barang yang sudah tidak trend
- 5) Biasanya bersikap ramah
- 6) Penjual/ atau petugas pelayanan sering dianggap tidak tau apa-apa
- 7) Cenderung ingin berlama-lama

Cara terbaik memperlakukan pelanggan lanjut usia :

- 1) Sabar dan penuh pengertian dalam melayani
- 2) Dengarkan nasehat yang disampaikan
- 3) Apabila mengalami kesulitan alihkan pada petugas yang lebih berpengalaman

e. Pelanggan anak-anak

- 1) Keinginan tidak konsisten atau sering berubah-ubah
- 2) Sulit untuk diam, karena suka bermain-main
- 3) Mudah terpengaruh bujuk rayu

Cara terbaik memperlakukan pelanggan anak-anak :

- 1) Tidak memperlakukan mereka sebagai anak kecil yang tidak berdaya
- 2) Petugas harus sabar
- 3) Petugas perlu memberikan pujian

f. Pelanggan pasangan

- 1) Suasana hati sedang diliputi kebahagiaan
- 2) Seiya-sekata, jarang terjadi perselisihan

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pasangan:

- 1) Meminta perhatian si wanita bila si pria membutuhkan barang, begitu pula sebaliknya.
- 2) Mendengarkan dengan baik segala yang mereka perlukan
- 3) Ciptakan suasana yang santai dan akrab
- 4) Berikan perhatian lebih terhadap pelanggan wanita, biasanya pendapat dan permintaan pelanggan wanita akan dikabulkan

g. Pelanggan yang pendiam

1. Kurang berani menyatakan kebutuhannya karena malu
2. Enggan berbicara karena sedang memikirkan mutu atau harga barang
3. Tidak mudah dilayani karena tidak diketahui kebutuhannya
4. Tidak dapat memusatkan pikirannya karena merasa gugup atau bingung

Cara terbaik memperlakukan pelanggan pendiam:

- 1) Tetap bersikap ramah, hormat dan penuh perhatian agar pelanggan merasa dihargai
- 2) Menawarkan dan memilihkan barang-barang yang mungkin dibutuhkan
- 3) Mengajukan pertanyaan yang dapat membangkitkan perhatian pada barang yang dibutuhkan
- 4) Usahakan agar barang yang dibutuhkan dapat dilihat, dipegang atau dicoba

h. Pelanggan yang ragu-ragu

Dalam menghadapi pelanggan yang ragu-ragu penjual atau pelayan hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

1. Berusaha untuk meyakinkan pelanggan tentang barang yang dibutuhkan
2. Mencoba menawarkan barang-barang yang diperlukan
3. Menjelaskan dengan detail barang yang mungkin dibutuhkan

4. Apabila pilihan pertama kurang menarik, tawarkan barang lain sebagai alternatif pilihan
 5. Sabar mengikuti selera pelanggan dan tidak memaksakan kehendak
 6. Memberikan jaminan kepada pelanggan
- i. Pelanggan yang suka berbicara
- Pelanggan yang suka berbicara biasanya pandai mengarahkan pembicaraan. Sehingga terkadang objek pembicaraan tanpa batas. Dalam menghadapi karakter ini pelayan atau penjual hendaknya bersikap sabar dan bijaksana, alihkan perhatiannya pada barang yang dibutuhkannya
- j. Pelanggan yang angkuh
- Pelanggan yang angkuh adalah pelanggan yang selalu ingin berkuasa dan menjadi pusat perhatian. Cara terbaik memperlakukannya hendaknya pelayan atau penjual mengikuti hal-hal berikut:
1. Tidak terpancing emosi atau tidak merasa diremehkan oleh sikapnya
 2. Tetap bersikap ramah dan hormat agar ia tidak merasa malu
 3. Berusaha tetap sabar
 4. Tetap melayani semua kebutuhannya
- k. Pelanggan yang intelektual
- Pelanggan yang intelektual biasanya selalu menggunakan logika, kritis, tidak terpengaruh perasaan serta tidak menyukai hal-hal yang berlebihan. Dalam melayani hendaknya bersikap hormat dan penuh perhatian. Berikan penjelasan sebatas pada hal-hal yang ditanyakan.
- l. Pelanggan yang apatis
- Pelanggan seperti ini biasanya terlihat tidak peduli dan tidak tertarik pada barang atau jasa yang ditawarkan. Penjual harus benar-benar mencari solusi atau cara agar pelanggan tersebut tertarik. Pelanggan apatis biasanya cukup

lama untuk memutuskan, penjual harus membantunya dengan meyakinkan kualitas dan harga barang atau jasa yang ditawarkan.

m. Pelanggan yang cepat dan praktis

Pelanggan ini bersifat ingin segalanya serba singkat. Pelanggan seperti ini harus dilayani dengan cepat, apabila pelanggan seperti ini telah memutuskan maka penjual segera melayani.

n. Pelanggan yang sopan dan terhormat

Pelanggan ini bersifat mendahulukan kepentingan umum, memiliki etika dan etiket yang tinggi, sopan dalam berbicara maupun berperilaku, sertamenghargai penjual. Pelayanan terhadap pelanggan seperti ini harus dengan pelayanan prima.

o. Pelanggan dengan keterbatasan fisik maupun psikologis

Dalam melayani pelanggan seperti ini hendaknya memperhatikan hal-hal berikut:

1. Bertanya dengan tenang dan mengarahkan pandangan mata kepadanya, kemudian pada barang yang dibutuhkannya
2. Usahakan untuk terus menjalin percakapan
3. Tidak menunjukkan sikap dan rasa kasihan, tetapi tetap bersikap wajar
4. Bersikap sabar dan penuh perhatian

HAND OUT

PELAYANAN PRIMA

Sekolah	: SMK Muhammadiyah 1 Imogiri
Bidang Keahlian	: Tata busana
Mata Pelajaran	: Pelayanan Prima
Standar Kompetensi	: Memberikan Layanan Prima kepada Pelanggan
Kompetensi Dasar	: 2.3 Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Kelas/ Semester	: X/ 1
Siklus/Pertemuan	: 2/2

Indikator

1. Menjelaskan jenis-jenis kebutuhan pelanggan
2. Teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan
3. Menjelaskan cara mengatasi keluhan pelanggan
4. Menjelaskan teknik memberikan layanan secara prima
5. Melaksanakan simulasi sesuai dengan teknik layanan secara prima

Alokasi Waktu : 1 x @ 45 menit

1. Tujuan Pembelajaran :

1. Siswa dapat menjelaskan jenis-jenis kebutuhan
2. Siswa dapat menjelaskan teknik komunikasi yang digunakan ketika memberikan bantuan kepada pelanggan
3. Siswa dapat menjelaskan cara mengatasi keluhan pelanggan
4. Siswa dapat menjelaskan teknik memberikan layanan secara prima
5. Siswa dapat melaksanakan simulasi sesuai dengan teknik layanan secara prima

PELAYANAN PRIMA

Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal

1. Jenis-jenis Kebutuhan Pelanggan

Untuk dapat memberikan bantuan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, maka seorang penjual harus memiliki pengetahuan tentang kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan merupakan keinginan seseorang atau lembaga atau perusahaan akan barang dan jasa yang ditawarkan oleh penjual secara terus menerus (Komar,2010:35).

Menurut ilmu ekonomi, jenis-jenis kebutuhan manusia dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu :

- a. Kebutuhan menurut tingkat kepentingan
 - 1) Kebutuhan *primer*
 - 2) Kebutuhan *sekunder*
 - 3) Kebutuhan *tersier*
- b. Kebutuhan menurut waktu pemenuhannya
 - 1) Kebutuhan sekarang
 - 2) Kebutuhan masa yang akan datang
- c. Kebutuhan menurut sifatnya
 - 1) Kebutuhan jasmani
 - 2) Kebutuhan rohani
- d. Kebutuhan menurut subjeknya
 - 1) Kebutuhan individu
 - 2) Kebutuhan kolektif

2. Teknik Komunikasi Ketika Memberikan Bantuan Kepada Pelanggan

Untuk dapat melayani pelanggan dengan baik, komunikasi yang baik sangat diperlukan. Tanpa komunikasi yang baik tidak mungkin dapat memberikan bantuan kepada pelanggan secara maksimal. Menurut Komar (2010:39) komunikasi adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan penjual kepada pelanggan dengan menggunakan media/ alat bantu, agar tercapai tujuan komunikasi yaitu adanya kesamaan (saling pengertian).

Unsur-unsur yang terdapat dalam komunikasi agar dapat berjalan antara lain :

- a. Pesan informasi yaitu pernyataan, pendapat, berita dan keterangan
- b. Komunikator adalah orang yang menyampaikan informasi, pesan, atau berita.
- c. Komunikan adalah orang yang menerima informasi, pesan atau berita.
- d. Media/ alat bantu yaitu alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi, pesan atau berita.

Secara garis besar komunikasi dibagi menjadi tiga, yaitu sebagai berikut :

- a. Komunikasi perseorangan (komunikasi pribadi)
- b. Komunikasi kelompok
- c. Komunikasi dengan menggunakan media

Ketrampilan seseorang penjual dalam menawarkan suatu barang/jasa kepada pelanggan sangat menentukan terhadap kegiatan penjualan. Untuk dapat memberikan bantuan pada pelanggan diperlukan teknik komunikasi yang baik agar bisa diterima dan dipahami oleh pelanggan. Yang dimaksud dengan teknik komunikasi adalah kemampuan seorang penjual dalam menyampaikan atau menawarkan suatu produk dengan menggunakan media sebagai alat bantu mencapai tujuan yang diinginkan (Komar,2010:41). Ada beberapa teknik komunikasi yang perlu digunakan ketika memberikan bantuan pada pelanggan, yaitu :

- a. Menggunakan bahasa dan citra yang positif mengenai informasi produk yang ingin disampaikan pada pelanggan.
- b. Hindari penggunaan komunikasi atau simbol yang dapat memberi perasaan tidak nyaman, khawatir, dan kecemasan berlebihan dipihak konsumen.
- c. Terapkan intonasi dan lafal yang jelas ketika memberikan informasi tentang suatu produk maupun jasa atau hal-hal yang berkaitan dengan produk atau jasa tersebut. Hal ini bertujuan meminimalkan keraguan atas produk maupun jasa yang ingin digunakan.

- d. Jawablah semua pertanyaan yang disampaikan pelanggan secara jelas dan komunikatif agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.
- e. Gunakan berbagai media telekomunikasi untuk mempererat kerja sama antara pelanggan dengan pemilik produk atau jasa, sehingga saat pelanggan membutuhkan bantuan secara cepat dapat terpenuhi secara efektif.

3. Cara Mengatasi Keluhan Pelanggan

Dalam memberikan bantuan kepada pelanggan tentunya akan muncul keluhan/ keberatan dari pelanggan. Yang dimaksud dengan keluhan/ keberatan pelanggan adalah hal-hal yang membuat pelanggan merasa berat atau enggan untuk meneruskan transaksi pada tahap kesepakatan (komar,2010:48). Keberatan atau keluhan yang muncul dari pelanggan biasanya disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

- a. Harga yang terlalu mahal
- b. Barang yang tidak sesuai dengan mutu
- c. Pelayanan yang kurang baik
- d. Barang yang tidak sesuai dengan pesanan
- e. Promosi atau iklan yang berlebihan.

Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan pelanggan mengajukan komplain. Tidak ada satu organisasi bisnis pun yang terbebas dari komplain, walau pun organisasi itu memiliki service yang prima luar biasa. Komplain tidak dapat dihindari tetapi dapat diminimalkan. Menurut Bagyono (2012:34) jenis komplain dapat dibedakan antara lain :

- a. *Sevice complaint* atau komplain tentang layanan, baik yang diberikan secara umum kepada pelanggan yang diberikan layanan secara langsung.
- b. *Facilities complaint* adalah komplain tentang fasilitas yang diberikan kepada pelanggan
- c. *Staff complaint*, komplain karena adanya karyawan yang mengganggu atau membuat tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, gaduh, kasar, ucapan yang menyinggung perasaan dan lain sebagainya.

- d. *Own complaint*, yaitu komplain yang disebabkan oleh faktor dari dalam diri pelanggan.
- e. *Irrational complaint*, yang dikomplain lebih banyak disebabkan karena kurang tauhan tamu terhadap fasilitas yang tersedia.

Menangani keluhan pelanggan dengan cepat adalah sikap yang bijaksana dan tepat karena perusahaan akan lebih mampu mengantisipasi hal-hal yang dapat merugikan. Ada beberapa cara mengatasi keluhan atau keberatan pelanggan :

- a. Hadapilah keluhan pelanggan dengan bijaksana, jangan terbawa emosi, jangan mudah marah mendengarkan keluhan atau keberatan pelanggan.
- b. Dengarkan keluhan pelanggan dengan penuh perhatian sedapat mungkin hidapkan suasana penuh keakraban.
- c. Petugas pelayanan tidak boleh membuat janji-janji jika hanya untuk menyenangkan pelanggan.
- d. Berikanlah rasa simpatik dan ikut merasakan keluhan atau kesulitan yang menimpa pelanggan.
- e. Tanggapi keluhan pelanggan dengan baik, serta ucapkan maaf dengan tulus dan berjanji akan memperbaiki kekurangan atas pelayanan yang diberikan.

Pelanggan adalah pihak yang harus dihargai dan dihormati, karena dari pelangganlah kelangsungan usaha akan terjamin. Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Bersikap hormat dan ramah
- 2) Pergunakan tutur kata yang baik dan sopan
- 3) Berikan senyuman agar tetap tercipta suasana yang nyaman
- 4) Berbicaralah yang jujur dan jagalah perasaan pelanggan
- 5) Tunjukkanlah bahwa pelayan/ anda siap membantu
- 6) Hindarkanlah pelanggan menunggu terlalu lama
- 7) Sabarlah dalam memberikan informasi

4. Teknik Memberikan Layanan Secara Prima

Memberikan bantuan kepada pelanggan merupakan salah satu bentuk pelayanan prima. Pemberian bantuan ini dapat berupa pemberian layanan yang baik terhadap kebutuhan pelanggan seperti pemberian informasi pada pelanggan dengan baik dan benar. Terutama pemberian informasi mengenai produk maupun jasa layanan yang diberikan; pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan; menanggapi keluhan pelanggan dengan baik dan positif; memberikan alternatif pemecahan masalah kepada pelanggan dengan cepat, tepat, dan akurat serta memberikan kompensasi yang tepat jika keluhan pelanggan terbukti benar.

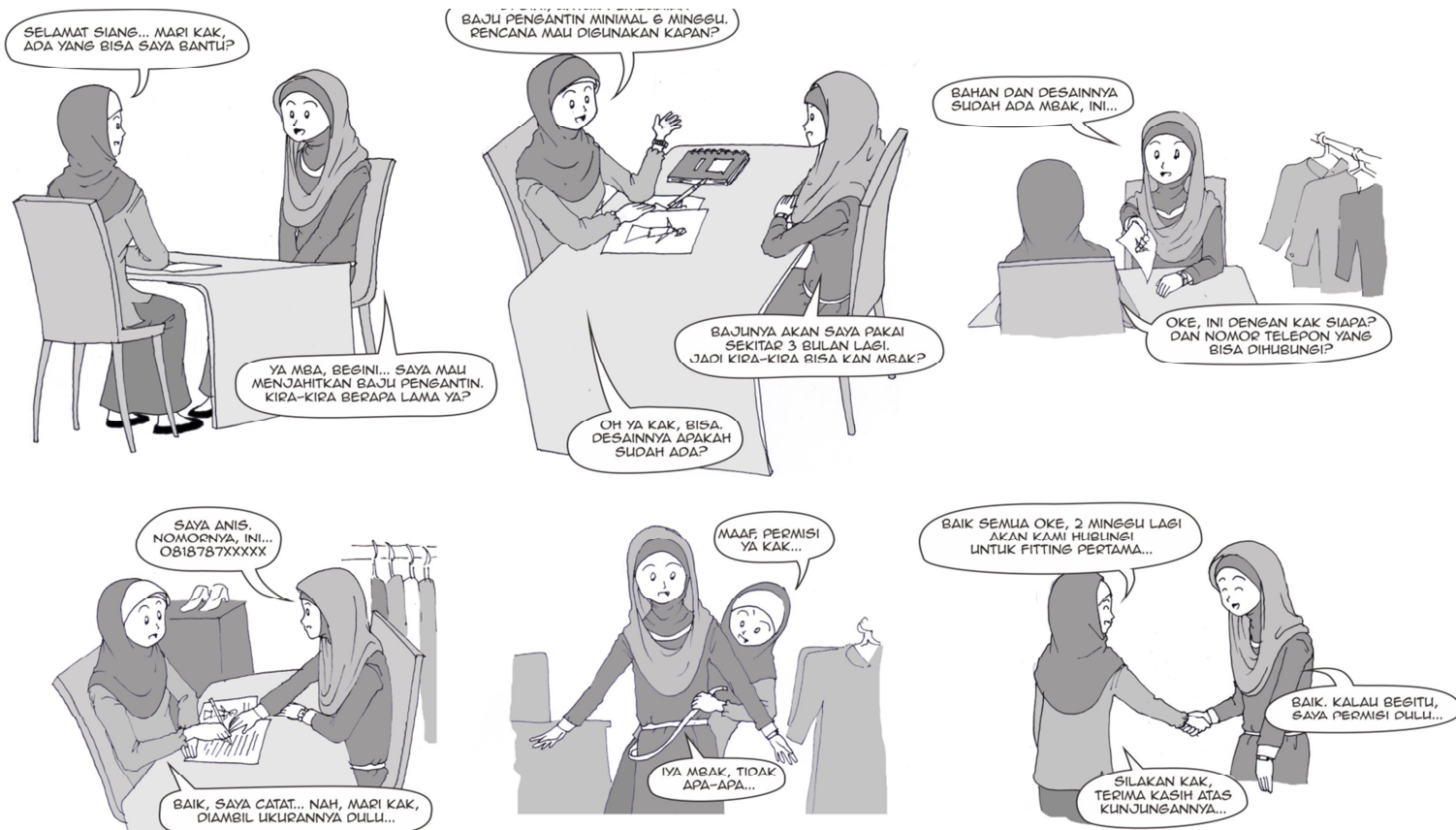
Memberikan bantuan kepada pelanggan, terdapat beberapa hal yang harus diketahui menurut Komar (2010:34), yaitu :

- a. Mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pelanggan.
- b. Memahami perlunya komunikasi yang baik pada pelanggan
- c. Memahami teknik komunikasi yang baik pada pelanggan.
- d. Memahami standar operasional prosedur pelayanan pelanggan.
- e. Mengidentifikasi keberatan atau keluhan pelanggan.

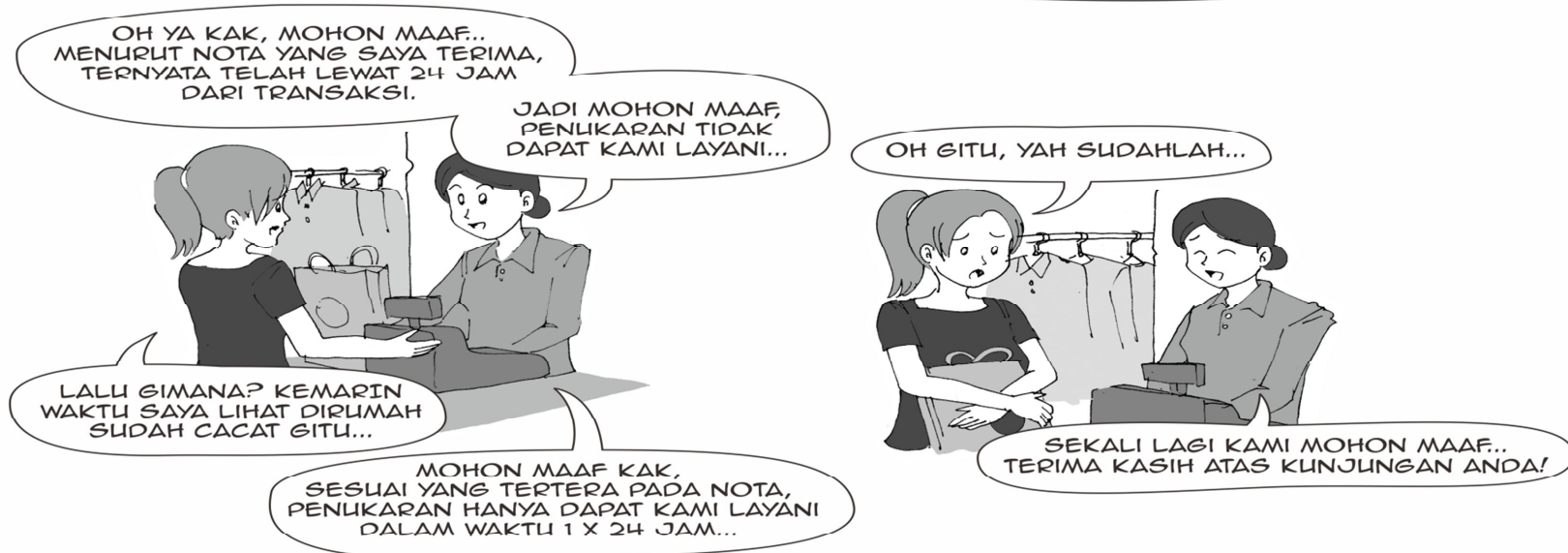
Pelanggan adalah pihak yang harus dihargai dan dihormati, karena dari pelangganlah kelangsungan usaha akan terjamin. Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bersikap hormat dan ramah
- b. Gunakan tutur kata yang baik dan sopan
- c. Berikan senyuman agar tetap tercipta suasana yang nyaman
- d. Berbicaralah yang jujur dan jagalah perasaan pelanggan
- e. Tunjukkanlah bahwa pelayan/ anda siap membantu
- f. Hindarkanlah pelanggan menunggu terlalu lama
- g. Sabarlah dalam memberikan informasi













LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMA DENGAN METODE SIMULASI
SIKLUS I

HARI /TANGGAL:

Petunjuk pengisian : berilah tanda () pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda

No.	Tahapan	Kegiatan yang Diamati	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan	Keterangan
1.	Kegiatan Pendahuluan	Pembukaan					
		1. Guru mengucapkan salam pembuka					
		2. Guru memeriksa kehadiran siswa, kebersihan dan kerapian kelas sebagai wujud kedisiplinan dan kepedulian lingkungan					
		3. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran guna menumbuhkan rasa ingin tahu terkait materi yang akan disampaikan					
		4. Guru memberi motivasi siswa secara komunikatif dan kreatif untuk berpartisipasi aktif selama proses pembelajaran					
		5. Guru menyampaikan cakupan materi dengan singkat dan jelas					
		6. Guru memberikan kesempatan siswa untuk bertanya					
2.	Kegiatan Inti	Penerapan Metode Pembelajaran Simulasi					
		7. Guru menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi					
		8. Guru memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan disimulasikan					
		9. Guru menetapkan siswa yang akan terlibat dalam simulasi, peranan yang harus diperankan serta waktu yang disediakan					
		10. Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya					

		11. Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok pemeran					
		12. Siswa lainnya mengikuti dengan penuh perhatian					
		13. Guru memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami kesulitan.					
		14. Simulasi dihentikan setelah siswa mencapai puncak situasi simulasi.					
		15. Guru membimbing siswa untuk melakukan diskusi tentang jalannya simulasi maupun materi yang disimulasikan					
		16. Guru memberikan tes materi pembelajaran pelayanan prima "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
		17. Guru merumuskan kesimpulan tentang pelaksanaan pembelajaran hari ini.					
3.	Penutup	Penutup					
		18. Guru menyampaikan rencana pembelajaran untuk pertemuan berikutnya.					
		19. Guru menutup pelajaran dengan salam penutup.					

Yogyakarta, Mei 2013

Pengamat

Dwi handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMA DENGAN METODE SIMULASI
SIKLUS II

HARI /TANGGAL:

Petunjuk pengisian : berilah tanda () pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda

No.	Tahapan	Kegiatan yang Diamati	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan	Keterangan
1.	Kegiatan Pendahuluan	Pembukaan					
		1. Guru mengucapkan salam pembuka					
		2. Guru memeriksa kehadiran siswa, kebersihan dan kerapian kelas sebagai wujud kedisiplinan dan kepedulian lingkungan					
		3. Guru menyampaikan tujuan pembelajaran guna menumbuhkan rasa ingin tahu terkait materi yang akan disampaikan					
		4. Guru memberi motivasi siswa secara komunikatif dan kreatif untuk berpartisipasi aktif selama proses pembelajaran					
		5. Guru menyampaikan cakupan materi dengan singkat jelas					
		6. Guru memberikan kesempatan siswa untuk bertanya					
2.	Kegiatan Inti	Penerapan Metode Pembelajaran Simulasi					
		7. Guru menetapkan topik atau masalah serta tujuan yang hendak dicapai dengan metode simulasi					
		8. Guru memberikan gambaran masalah dalam situasi yang akan disimulasikan					
		9. Guru menetapkan siswa yang akan terlibat dalam simulasi, peranan yang harus diperankan serta waktu yang disediakan					
		10. Guru memberikan kesempatan kepada siswa untuk bertanya					
		11. Simulasi mulai dimainkan oleh kelompok Pemeran					

		12. Siswa lainnya mengikuti dengan penuh perhatian					
		13. Guru memberikan bantuan kepada siswa yang mengalami kesulitan.					
		14. Simulasi dihentikan setelah siswa mencapai puncak situasi simulasi.					
		15. Guru membimbing siswa untuk melakukan diskusi tentang jalannya simulasi maupun materi yang disimulasikan					
		16. Guru memberikan tes materi pembelajaran pelayanan prima "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
		17. Guru merumuskan kesimpulan tentang pelaksanaan pembelajaran hari ini.					
4.	Penutup	Penutup					
		18. Guru menyampaikan rencana pembelajaran untuk pertemuan berikutnya.					
		19. Guru menutup pelajaran dengan salam penutup.					

Yogyakarta, Mei 2013

Pengamat

Dwi handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA DALAM PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMADENGAN METODE SIMULASI
SIKLUS I

HARI /TANGGAL:

Petunjuk pengisian : berilah tanda () pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda

Aspek yang diamati	Indikator	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan	Keterangan
Keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi	1. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada saat kegiatan awal pembelajaran					
	2. Siswa menanyakan apabila ada yang kurang jelas terhadap penjelasan guru pada saat kegiatan awal pembelajaran.					
	3. Siswa memperhatikan sungguh-sungguh pada saat guru menyampaikan materi pembelajaran					
	4. Siswa menanyakan apabila ada materi yang kurang jelas.					
	5. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru menyampaikan tentang ketentuan ketentuan-ketentuan dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi					
	6. Siswa aktif bertanya apabila ada yang kurang jelas terhadap ketentuan pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi					
	7. Siswa bekerja sama dalam kelompok masing-masing untuk memerankan sesuai dengan skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	8. Siswa bekerja sama antar kelompok untuk					

	memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	9. Siswa dengan aktif dan semangat memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal maupun eksternal"					
	10. Siswa yang tidak terlibat dalam pelaksanaan simulasi memperhatikan dengan sungguh-sungguh					
	11. Siswa bertanya kepada guru apabila mengalami kesulitan					
	12. Siswa aktif melakukan diskusi tentang proses pelaksanaan simulasi maupun tentang materi yang disimulasikan					
	13. Siswa tekun mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	14. Siswa cermat dalam mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	15. Siswa disiplin waktu/ mengumpulkan hasil tes sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
	16. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada kegiatan penutup					

Yogyakarta, Mei 2013

Pengamat

Dwi handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA DALAM PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMADENGAN METODE SIMULASI
SIKLUS I

HARI /TANGGAL:

Petunjuk pengisian : berilah tanda () pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda

Aspek yang diamati	Indikator	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan	Keterangan
Keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi	1. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada saat kegiatan awal pembelajaran					
	2. Siswa menanyakan apabila ada yang kurang jelas terhadap penjelasan guru pada saat kegiatan awal pembelajaran.					
	3. Siswa memperhatikan sungguh-sungguh pada saat guru menyampaikan materi pembelajaran					
	4. Siswa menanyakan apabila ada materi yang kurang jelas.					
	5. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru menyampaikan tentang ketentuan ketentuan-ketentuan dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi					
	6. Siswa aktif bertanya apabila ada yang kurang jelas terhadap ketentuan pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi					
	7. Siswa bekerja sama dalam kelompok masing-masing untuk memerankan sesuai dengan skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	8. Siswa bekerja sama antar kelompok untuk					

	memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	9. Siswa dengan aktif dan semangat memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal maupun eksternal"					
	10. Siswa yang tidak terlibat dalam pelaksanaan simulasi memperhatikan dengan sungguh-sungguh					
	11. Siswa bertanya kepada guru apabila mengalami kesulitan					
	12. Siswa aktif melakukan diskusi tentang proses pelaksanaan simulasi maupun tentang materi yang disimulasikan					
	13. Siswa tekun mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	14. Siswa cermat dalam mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	15. Siswa disiplin waktu/ mengumpulkan hasil tes sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
	16. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada kegiatan penutup					

Yogyakarta, Mei 2013

Pengamat

Umi Marfu'ah

NIM. 06513241008

LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA DALAM PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMADENGAN METODE SIMULASI
SIKLUS II

HARI /TANGGAL:

Petunjuk pengisian : berilah tanda () pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda

Aspek yang diamati	Indikator	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan	Keterangan
Keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi	1. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada saat kegiatan awal pembelajaran					
	2. Siswa menanyakan apabila ada yang kurang jelas terhadap penjelasan guru pada saat kegiatan awal pembelajaran.					
	3. Siswa memperhatikan sungguh-sungguh pada saat guru menyampaikan materi pembelajaran					
	4. Siswa menanyakan apabila ada materi yang kurang jelas.					
	5. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru menyampaikan tentang ketentuan ketentuan-ketentuan dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi					
	6. Siswa aktif bertanya apabila ada yang kurang jelas terhadap ketentuan pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi					
	7. Siswa bekerja sama dalam kelompok masing-masing untuk memerankan sesuai dengan skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	8. Siswa bekerja sama antar kelompok untuk					

	memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	9. Siswa dengan aktif dan semangat memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal maupun eksternal"					
	10. Siswa yang tidak terlibat dalam pelaksanaan simulasi memperhatikan dengan sungguh-sungguh					
	11. Siswa bertanya kepada guru apabila mengalami kesulitan					
	12. Siswa aktif melakukan diskusi tentang proses pelaksanaan simulasi maupun tentang materi yang disimulasikan					
	13. Siswa tekun mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	14. Siswa cermat dalam mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	15. Siswa disiplin waktu/ mengumpulkan hasil tes sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
	16. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada kegiatan penutup					

Yogyakarta, Mei 2013

Pengamat

Dwi handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA DALAM PEMBELAJARAN
PELAYANAN PRIMADENGAN METODE SIMULASI
SIKLUS II

HARI /TANGGAL:

Petunjuk pengisian : berilah tanda () pada kolom yang sesuai dengan pengamatan anda

Aspek yang diamati	Indikator	Selalu dilakukan	Sering dilakukan	Kadang dilakukan	Tidak dilakukan	Keterangan
Keaktifan siswa dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi	1. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada saat kegiatan awal pembelajaran					
	2. Siswa menanyakan apabila ada yang kurang jelas terhadap penjelasan guru pada saat kegiatan awal pembelajaran.					
	3. Siswa memperhatikan sungguh-sungguh pada saat guru menyampaikan materi pembelajaran					
	4. Siswa menanyakan apabila ada materi yang kurang jelas.					
	5. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru menyampaikan tentang ketentuan ketentuan-ketentuan dalam pembelajaran pelayanan prima dengan metode simulasi					
	6. Siswa aktif bertanya apabila ada yang kurang jelas terhadap ketentuan pelaksanaan pembelajaran dengan metode simulasi					
	7. Siswa bekerja sama dalam kelompok masing-masing untuk memerankan sesuai dengan skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	8. Siswa bekerja sama antar kelompok untuk					

	memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	9. Siswa dengan aktif dan semangat memerankan sesuai skenario dalam materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal maupun eksternal"					
	10. Siswa yang tidak terlibat dalam pelaksanaan simulasi memperhatikan dengan sungguh-sungguh					
	11. Siswa bertanya kepada guru apabila mengalami kesulitan					
	12. Siswa aktif melakukan diskusi tentang proses pelaksanaan simulasi maupun tentang materi yang disimulasikan					
	13. Siswa tekun mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	14. Siswa cermat dalam mengerjakan soal tes mengenai materi "memberikan bantuan kepada pelanggan internal dan eksternal"					
	15. Siswa disiplin waktu/ mengumpulkan hasil tes sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
	16. Siswa memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat guru memberikan penjelasan pada kegiatan penutup					

Yogyakarta, Mei 2013

Pengamat

Umi Marfu'ah

NIM. 06513241008

SOAL TEST MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL
Mata Diklat: Pelayanan Prima

Nama :.....
Kelas :.....
No. Absen :

Pilihlah salah satu jawaban yang benar dibawah ini dengan tanda silang (X) pada huruf a,b,c,d dan e !

1. Yang termasuk dalam konsep A3 dalam pelayanan, adalah....
 - A. *attitude, akuntabilitas, attention*
 - B. *attention, actuality, action*
 - C. *attitude, attention, action*
 - D. *action, actuality, attitude*
 - E. *attending, action, attention*
2. Suatu pelayanan yang terbaik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan disebut....
 - A. pelayanan Prima
 - B. pelayanan jasa
 - C. pelayanan Produk
 - D. pelayanan kualitas
 - E. pelayanan manajemen
3. Pada hakikatnya pelayanan prima dapat diartikan sebagai....
 - A. memberikan potongan harga sebesar-besarnya
 - B. membentuk sistem pemasaran terpadu
 - C. melayani konsumen dengan sebaik-baiknya
 - D. melayani pelanggan tetap dan pembeli potensial
 - E. melayani konsumen dengan selalu memberikan arahan yang baik
4. Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan dalam konsep A3 disebut juga dengan....
 - A. *action*
 - B. *attitude*
 - C. *attribute*
 - D. *attention*
 - E. *acknowledge*

5. Berikut ini termasuk prinsip-prinsip pelayan prima berdasarkan prinsip tindakan (*action*) adalah, kecuali....
- A. pelayanan dengan sikap menghargai
 - B. pelayanan dengan mencatat semua kebutuhan pelanggan
 - C. pelayanan dengan mencatat semua pesanan pelanggan
 - D. menegaskan kembali semua kebutuhan pelanggan
 - E. memenuhi semua kebutuhan pelanggan
6. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, sehat dan logis dalam konsep A3 disebut juga dengan....
- A. *action*
 - B. *attitude*
 - C. *attribute*
 - D. *attention*
 - E. *acknowledge*
7. Orang yang secara tetap dan berkesinambungan membeli dan menggunakan suatu produk baik barang atau jasa dinamakan....
- A. pembeli
 - B. penjual
 - C. pelanggan
 - D. konsumen
 - E. pedagang
8. Pelanggan adalah pihak yang telah sekian lam menjalin kerja sama usaha. Pernyataan ini merupakan pengertian pelanggan sebagai....
- A. raja
 - B. mitra
 - C. inti pemasaran
 - D. tamu istimewa
 - E. konsumen
9. Berikut ini yang diharapkan pelanggan atas sebuah layanan adalah....
- A. tidak disambut dan dihormati
 - B. menerima bantuan ketika diperlukan
 - C. berada di lingkungan yang kotor
 - D. tidak diakui namun diingat
 - E. tidak didengar dan dipahami

10. Pembeli tetap atau pengguna barang/ jasa yang berada disekitar lingkungan perusahaan dinamakan....
- A. konsumen
 - B. pelanggan eksternal
 - C. pelanggan
 - D. pelanggan perantara
 - E. pelanggan internal
11. Pihak yang berperan sebagai pengguna barang/ atau jasa yang disediakan perusahaan disebut....
- A. pelanggan internal
 - B. pelanggan perantara
 - C. distributor
 - D. pelanggan eksternal
 - E. kontraktor
12. Pihak yang bertugas menyalurkan produk kepada pelanggan nyata atau akhir ialah....
- A. pelanggan internal
 - B. pelanggan eksternal
 - C. agen perusahaan
 - D. distributor
 - E. kontraktor
13. Perilaku pelanggan erat kaitannya dengan....
- A. cara berbicara, selera dan bonafiditas
 - B. cara berpakaian, minat dan perhatian
 - C. sifat, watak dan taraf hidup
 - D. harta, tahta dan wibawa
 - E. postur tubuh dan keuangan
14. Pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan yang sudah lanjut usia adalah....
- A. selalu memberikan pengarahannya
 - B. mengalihkan pelanggan kepada petugas lain
 - C. membiarkan pelanggan sehingga bosan
 - D. melayani dengan penuh pengertian, perhatian dan kesabaran
 - E. bersikap acuh tak acuh

15. Salah satu ciri pelanggan remaja adalah
- A. sulit dirayu penjual
 - B. tertarik karena corak barang
 - C. menyenangkan barang yang lembut
 - D. sering meminta pendapat
 - E. mau berlama-lama ketika berbelanja
16. Ketika membeli sebuah tas, terkadang wanita tidak hanya mempertimbangkan kualitas dan harga, tetapi juga mempertimbangkan aspek emosional seperti harga diri.dengan demikian proses pembelian tas tersebut didasarkan pada pertimbangan....
- A. dinamis
 - B. logis
 - C. ekonomis
 - D. rasional
 - E. irasional
17. Dalam berbelanja lebih mementingkan gengsi dan status sosial. Hal ini merupakan ciri-ciri pelanggan....
- A. anak-anak
 - B. pria
 - C. wanita
 - D. remaja
 - E. lanjut usia
18. Memiliki keinginan yang terkadang berubah-ubah dan umumnya masih suka bermain-main, merupakan sebagian dari ciri-ciri pelanggan....
- A. wanita
 - B. pria
 - C. anak-anak
 - D. remaja
 - E. lanjut usia
19. Agar tercipta pikiran positif saat berhubungan dengan pelanggan, maka percakapan dengan pelanggan diawali seperti di bawah ini, *kecuali*....
- A. ucapan salam pembuka
 - B. menanyakan identitas pelanggan
 - C. memberitahu produk yang tersedia
 - D. menawarkan bantuan
 - E. mempersilakan mencoba

20. Contoh ucapan terima kasih untuk pelanggan yang datang langsung adalah....
- A. “terima kasih atas pesanan anda”
 - B. “terima kasih atas kunjungan anda”
 - C. “terima kasih, pesanan anda akan kami kirim”
 - D. “terima kasih, faks anda telah kami terima”
 - E. “terima kasih atas kepercayaan anda”

KUNCI JAWABAN SOAL TEST
MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL
Mata Diklat: Pelayanan Prima
SIKLUS I

No.	Jawaban
1.	C
2.	A
3.	C
4.	D
5.	A
6.	B
7.	C
8.	B
9.	B
10.	E
11.	D
12.	D
13.	C
14.	D
15.	E
16.	E
17.	B
18.	C
19.	B
20.	B

SOAL TEST MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL

Mata Diklat: Pelayanan Prima

Nama :.....

Kelas :.....

No. Absen :

Pilihlah salah satu jawaban yang benar dibawah ini dengan tanda silang (X) pada huruf a,b,c,d dan e !

1. Kebutuhan primer, sekunder dan tersier termasuk jenis kebutuhan menurut....
 - A. intensitas
 - B. waktu
 - C. kepentingan
 - D. sifat
 - E. golongan
2. Menurut intensitasnya yang termasuk kebutuhan tersier adalah...
 - A. mobil, sepeda motor dan kulkas
 - B. pangan, sandang dan papan
 - C. berlian dan mobil mewah
 - D. TV, sepeda dan baju
 - E. mobil, sepatu dan makanan
3. Menurut intensitasnya yang termasuk kebutuhan primer adalah
 - A. mobil, sepeda dan kipas angin
 - B. makanan, pakaian dan rumah
 - C. berlian dan mobil mewah
 - D. perhiasan dan aksesoris
 - E. televisi, sepeda dan perabot

4. Rekreasi dan kegiatan keagamaan termasuk kebutuhan....
 - A. materiil
 - B. perseorangan
 - C. sekarang
 - D. immateriil
 - E. kelompok
5. kebutuhan yang pemuasannya baru dilakukan nanti, tetapi sudah dilakukan dilakukan dari sekarang adalah....
 - A. makan pada waktu lapar
 - B. pengendara motor membutuhkan helm
 - C. menabung untuk masa depan
 - D. pelajar membutuhkan alat tulis
 - E. membangun masjid
6. Rangkaian proses pengalihan informasi dari satu orang kepada orang dengan maksud tertentu, merupakan definisi....
 - A. komunikasi
 - B. komunikan
 - C. komunikator
 - D. komunikatif
 - E. koneksi
7. Berikut ini yang tidak termasuk unsur-unsur komunikasi ialah....
 - A. komunikator
 - B. pesan yang dikirim
 - C. hambatan
 - D. penerima pesan
 - E. *feedback*
8. Pernyataan berikut yang tidak termasuk prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan pada awal pembicaraan adalah....
 - A. kata-kata pendahuluan yang dapat memikat pendengar
 - B. gunakan kata-kata yang bersifat memotivasi
 - C. pada awal pembicaraan sajikan topik yang akan dibahas

- D. fokuskan pembicaraan pada hal-hal yang aneh dan lucu
 - E. menyambut pelanggan ramah
9. Dibawah ini adalah keberatan pelanggan, kecuali....
- A. pertanyaan
 - B. pujian
 - C. penolakan
 - D. celaan
 - E. penilaian
10. Yang termasuk memperlakukan pelanggan dengan tidak sopan dan ramah adalah....
- A. pura-pura mendengarkan ketika berbicara
 - B. menjadi pendengar yang baik
 - C. bersikap tidak sok
 - D. memberikan bantuan kepada pelanggan
 - E. menganggap pelanggan sebagai orang penting
11. Komplain yang lebih banyak disebabkan kekurangtahuan pelanggan terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia disebut....
- A. *staff complaint*
 - B. *irrational complaint*
 - C. *facility complaint*
 - D. *service complaint*
 - E. *vertical selling*
12. Komplain yang diakibatkan oleh petugas yang tidak ramah, gaduh, kasar dan membuat pelanggan tidak nyaman karena ucapan yang menyinggung perasaan disebut....
- A. *staff complaint*
 - B. *irrational complaint*
 - C. *facility complaint*
 - D. *service complaint*
 - E. *vertical selling*

13. Komplain tidak dapat dihindari, tetapi dapat
- A. dihilangkan
 - B. dikelola
 - C. disembunyikan
 - D. dimaksimalkan
 - E. diminimalkan
14. Berikut merupakan cara menumbuhkan antusiasme dalam mengatasi keberatan pelanggan, *kecuali*....
- A. memberikan senyuman
 - B. berbicara dengan jelas dan lantang
 - C. berdiri tegak
 - D. melakukan seperti baru pertama kali
 - E. bersikap pesimis
15. Dibawah ini adalah hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengatasi keberatan pelanggan, *kecuali*....
- A. penjual harus mengetahui lebih dahulu keberatan apa saja yang diajukan pelanggan
 - B. dengarkan baik-baik segala keberatan yang diajukan pelanggan, jangan memotong pembicaraan dan jauhkan diri dari pertengkaran
 - C. bersikap seolah-olah mendengarkan apa yang disampaikan pelanggan kepada kita
 - D. ulangi keberatan yang diajukan pelanggan secara jelas, tapi yakin segala keberatan dapat diatasi
 - E. tunjukkan penghargaan kepada pelanggan atas keberatan yang telah disampaikan
16. Jika pelanggan bersikap tidak ramah ketika mengajukan keberatan atas barang yang ditawarkan maka seorang penjual....
- A. ikut bersikap tidak ramah
 - B. memasang wajah emberut
 - C. tetap ramah melayani
 - D. tidak mempedulikan pelanggan

- E. meninggalkan pelanggan seorang diri
17. Aspek yang penting yang harus diperhatikan dalam menangani keluhan pelanggan antara lain, *kecuali*....
- A. hanya menangani pelanggan yang datang ke toko
 - B. kecepatan dalam penanganan pembelian
 - C. simpati terhadap pelanggan yang kecewa
 - D. kewajaran/ keadilan dalam memecahkan permasalahan distribusi
 - E. empati terhadap pelanggan yang marah
18. Sikap menghargai pelanggan antara lain dengan melakukan hal-hal sebagai berikut, *kecuali*....
- A. berikan senyuman agar tercipta suasana yang nyaman
 - B. pergunakan tutur kata yang baik
 - C. sabar dalam memberikan informasi
 - D. banyak diajak bicara agar tercipta suasana yang akrab
 - E. hindarkan pelanggan menunggu terlalu lama
19. Berikut ini merupakan salah satu tindakan yang mencerminkan layanan berkualitas tinggi adalah....
- A. berkomunikasi dengan pelanggan seperlunya
 - B. mengidentifikasi kebutuhan pelanggan
 - C. menurunkan kualitas layanan
 - D. memastikan kebutuhan dan permintaan pelanggan
 - E. membiarkan pelanggan dalam kesulitan
20. Berikut ini adalah tujuan seorang penjual mengetahui kebudayaan suatu daerah dimana ia berada, *kecuali*....
- A. agar penjual dapat memperlakukan pelanggan dengan baik
 - B. agar penjual dapat beradaptasi dengan lingkungan tempat pelanggannya
 - C. agar penjual bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan
 - D. agar penjual dapat mengetahui kelemahan pelanggan
 - E. agar penjual bisa memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan

KUNCI JAWABAN SOAL TEST
MATERI MEMBERIKAN BANTUAN UNTUK PELANGGAN
INTERNAL DAN EKSTERNAL
Mata Diklat: Pelayanan Prima
SIKLUS II

No.	Jawaban
1.	C
2.	A
3.	B
4.	D
5.	C
6.	A
7.	D
8.	E
9.	B
10.	A
11.	B
12.	A
13.	B
14.	E
15.	C
16.	C
17.	A
18.	D
19.	C
20.	D

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Sri Widarwati, M. Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan lembar observasi peningkatan aktifitas siswa dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S. M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001



Dwi Handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR VALIDITAS UNTUK PANDUAN OBSERVASI
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
 Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Dwi Handayani
 Ahli Metode Pembelajaran : Sri Widarwati, M.Pd.
 Tanggal : Februari 2012

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli metode pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
 0 = tidak 1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrument	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli metode pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrument	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Februari 2013



Sri Widarwati, M.Pd

NIP.19610622 198702 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Widarwati, M. Pd
NIP : 19610622 198702 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Metode Pembelajaran
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa panduan observasi pelaksanaan dan aktifitas siswa dalam pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert



Sri Widarwati, M.Pd
NIP. 19610622 198702 2 001

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Prapti Karomah, M. Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

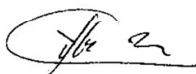
Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu materi pembelajaran dan media pembelajaran dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Sri Emy Yuli S. M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon



Dwi Handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR VALIDITAS UNTUK MATERI PEMBELAJARAN
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Media Pembelajaran : Prapti Karomah, M.Pd.
Tanggal : Maret 2013

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 : tidak
1 : ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

Buat cover dipan, selubung, watermark, dan materi, perbaikan layout dan gambar sesuai materi. tanpa meliki simbol.

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
- ② Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013



Prapti Karomah, M.Pd

NIP. 19501120 197903 2 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 = tidak 1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran smulasi sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

masing² hal pd fl. & beri judul

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
- ② 2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013



Prapti Karomah, M.Pd

NIP. 195020 197903 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prapti Karomah, M. Pd
NIP : 19501120 197903 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Media Pembelajaran
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert



Prapti Karomah, M. Pd
NIP.19501120 197903 2 001

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Enny Zuhni Khayati, M. Kes

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu materi pembelajaran, media pembelajaran siswa serta tes pilihan ganda dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon



Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Dwi Handayani

NIM. 06513241007



LEMBAR VALIDITAS UNTUK MATERI PEMBELAJARAN
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal
dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Materi Pembelajaran : Enny Zuhni Khayati, M. Kes
Tanggal : Maret 2013

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 : tidak
1 : ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

- * Sebaiknya, Motif, Karakter pelarung, dan Tipe pelarung disampaikan secara jelas dan tidak di gabung supaya jelas ~~dan~~ diwakilkan (apa yg dibahas pada poin-poin tsb).
- * Tambahkan tentang "Kebutuhan Sosial, tidak hanya kebutuhan jasmani & Rakhani".

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
- ② Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013



Enny Zuhni Khayati, M. Kes

NIP. 19600427 198503 2 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 = tidak 1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

g. Beberapa lebih menarik di lengkapi tugas "untuk menganalisis isi dari ilustrasi cerita bergambar tsb. kemudian berilah tanggapan cerita tsb. ini juga sebagai isyaratkan kepm 7"

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013



Enny Zuhni Khayati, M. Kes

NIP.19600427 198503 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enny Zuhni Khayati, M. Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Materi Pelayanan Prima
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

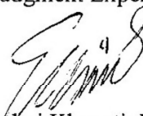
Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013

Judgment Expert



Enny Zuhni Khayati, M.Kes

NIP.19600427 198503 2 001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMENT TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
 Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Dwi Handayani
 Ahli Materi Pembelajaran : Enny Zuhni Khayati, M. Kes
 Tanggal : Maret 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon diberikan tanda “√” pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat ibu sebagai judgment expert.
2. Contoh pengisian

No	Indikator	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
1	Soal tes pilihan ganda telah sesuai dengan tujuan pembelajaran	√	
2	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut :
 - 0 : Tidak valid
 - 1 : Valid
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen
Soal Pilihan Ganda

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Materi sesuai dengan indikator.		
2.	Konstruksi pokok soal dirumuskan dengan jelas dan tegas.		
3.	Konteks pokok soal dan opsi jawaban relevan.		
4.	Pokok soal jangan memberi petunjuk kearah jawaban yang benar.		
b. Opsi			
1.	Setiap soal mempunyai hanya satu jawaban yang benar dan pengecoh yang harus berfungsi.		
2.	Opsi jawaban yang harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi.		
3.	Panjang rumusan opsi jawaban harus relatif sama.		
4.	Terhindar pokok soal pendek dengan opsi jawaban panjang.		
5.	Terhindar butir soal yang jawabannya tergantung pada jawaban soal sebelumnya.		
c. Bahasa			
1.	Menggunakan bahasa yang komunikatif.	✓	
2.	Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa yang benar.	✓	
3.	Menggunakan aturan tata tulis soal yang baku.	✓	
4.	Rumusan pokok soal tidak menggunakan ungkapan atau kata yang bermakna tidak pasti seperti : sebaiknya, umumnya, kadang-kadang.		✓
5.	Terhindar kata yang dapat menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).	✓	✗
6.	Terhindar penggunaan kalimat yang mengandung pertanyaan negatif ganda.	✓	

7.	Terhindar dari penggunaan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.	✓	
----	---	---	--

C. Kualitas Instrumen

Soal Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	$8 \leq \text{skor} \leq 17$	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	$0 \leq \text{skor} < 9$	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

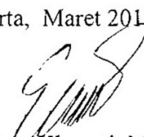
.....

E. Kesimpulan

1. Layak untuk diuji coba dilapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba dilapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(Mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Maret 2013



Enny Zuhny Khayati, M. Kes

NIP.19600427 198503 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enny Zuhny Khayati, M. Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Materi Pelayanan Prima
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert



Enny Zuhny Khayati, M. Kes
NIP.19600427 198503 2 001

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Widiastuti, M. Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul
“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu panduan pelaksanaan pembelajaran, peningkatan aktifitas siswa serta tes materi dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, November 2012

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon



Dwi Handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMENT TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
 Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Dwi Handayani
 Ahli Evaluasi Pembelajaran : Widiastuti, M.Pd
 Tanggal : Maret 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon diberikan tanda “√” pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat ibu sebagai judgment expert.
2. Contoh pengisian

No	Indikator	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
1	Soal tes pilihan ganda telah sesuai dengan tujuan pembelajaran	√	
2	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut :
 0 : Tidak valid
 1 : Valid
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen**1. Soal Pilihan Ganda**

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Materi sesuai dengan indikator.	✓	
2.	Konstruksi pokok soal dirumuskan dengan jelas dan tegas.	✓	
3.	Konteks pokok soal dan opsi jawaban relevan.	✓	
4.	Pokok soal jangan memberi petunjuk kearah jawaban yang benar.	✓	
b. Opsi			
1.	Setiap soal mempunyai hanya satu jawaban yang benar dan pengecoh yang harus berfungsi.	✓	
2.	Opsi jawaban yang harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi.	✓	
3.	Panjang rumusan opsi jawaban harus relatif sama.	✓	
4.	Terhindar pokok soal pendek dengan opsi jawaban panjang.	✓	
5.	Terhindar butir soal yang jawabannya tergantung pada jawaban soal sebelumnya.	✓	
c. Bahasa			
1.	Menggunakan bahasa yang komunikatif.	✓	
2.	Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa yang benar.	✓	
3.	Menggunakan aturan tata tulis soal yang baku.	✓	
4.	Rumusan pokok soal tidak menggunakan ungkapan atau kata yang bermakna tidak pasti seperti : sebaiknya, umumnya, kadang-kadang.	✓	
5.	Terhindar kata yang dapat menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).	✓	
6.	Terhindar penggunaan kalimat yang mengandung pertanyaan negatif ganda.	✓	

7.	Terhindar dari penggunaan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.	✓	
----	---	---	--

2. Lembar Observasi Pelaksanaan Metode Simulasi

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Pernyataan sudah sesuai dengan rumusan indikator dalam kisi-kisi.	✓	
2.	Aspek yang diukur setiap pertanyaan sesuai dengan tuntutan dalam kisi-kisi (misalkan untuk tes sikap, tes kognisi, afeksi, atau konasi dan pertanyaan positif atau negatifnya).	✓	
b. Konstruksi			
1.	Kalimat bebas dari pertanyaan yang tidak relevan dengan objek yang dipersoalkan atau kalimatnya merupakan pertanyaan yang perlukan saja.	✓	
2.	Kalimatnya bebas dari pernyataan yang bersifat negatif ganda.	✓	
3.	Kalimatnya bebas dari pernyataan yang mengarah pada masa lalu.	✓	
4.	Kalimatnya bebas dari pernyataan faktual atau dapat diinterpretasikan sebagai fakta.	✓	
5.	Kalimatnya bebas dari pernyataan yang mungkin disetujui atau dikosongkan oleh semua responden.	✓	
6.	Setiap pernyataan hanya berisi satu gagasan secara lengkap.	✓	
c. Bahasa/ Budaya			
1.	Bahasa soal komunikatif dan sesuai dengan jenjang pendidikan siswa.	✓	
2.	Soal menggunakan bahasa Indonesia baku.	✓	
3.	Soal tidak menggunakan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.	✓	

C. Kualitas Instrumen

1. Soal Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	$8 \leq \text{skor} \leq 17$	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	$0 \leq \text{skor} < 9$	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

2. Lembar Observasi Pelaksanaan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	$7 \leq \text{skor} \leq 13$	Instrumen observasi dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	$0 \leq \text{skor} < 6$	Instrumen observasi dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

D. Saran

1. Soal Pilihan Ganda

Bentuk & jenis gambar harus dapat digunakan untuk mengambil data!

2. Lembar Observasi Pelaksanaan Metode Simulasi

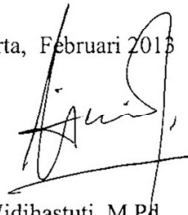
Dikah & kamin' sora'i sara' sly
 Dpt & kamin' kate nengukil & k

E. Kesimpulan

1. Layak digunakan sebagai penelitian
2. Layak digunakan sebagai penelitian dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak digunakan sebagai penelitian

(Mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Februari 2015



Widiastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widiastuti, M. Pd
NIP : 19721115 200003 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Evaluasi
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

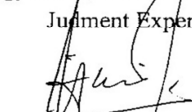
Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert



Widiastuti, M. Pd

NIP.19721115 200003 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widiastuti, M. Pd
NIP : 19721115 200003 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Evaluasi
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

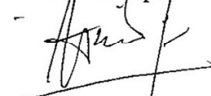
Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa panduan observasi pelaksanaan dan aktifitas siswa pada pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Februari 2013

Judgment Expert



Widiastuti, M. Pd

NIP.19721115 200003 2 001

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA
Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Retno Widiastuti, S. Pd

Guru T. Busana

SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

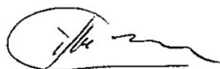
Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan aktifitas siswa, tes pilihan ganda, materi pembelajaran, serta media pembelajaran dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Sri Emy Yuli S. M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Pemohon



Dwi Handayani

NIM. 06513241007

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMENT TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
 Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Dwi Handayani
 Ahli Materi Pembelajaran : Retno Widiastuti, S. Pd.
 Tanggal : Maret 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon diberikan tanda “√” pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat ibu sebagai judgment expert.
2. Contoh pengisian

No	Indikator	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
1	Soal tes pilihan ganda telah sesuai dengan tujuan pembelajaran	√	
2	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut :
 0 : Tidak valid
 1 : Valid
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen
Soal Pilihan Ganda

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Materi sesuai dengan indikator.	✓	
2.	Konstruksi pokok soal dirumuskan dengan jelas dan tegas.	✓	
3.	Konteks pokok soal dan opsi jawaban relevan.	✓	
4.	Pokok soal jangan memberi petunjuk kearah jawaban yang benar.	✗	✓
b. Opsi			
1.	Setiap soal mempunyai hanya satu jawaban yang benar dan pengecoh yang harus berfungsi.	✓	
2.	Opsi jawaban yang harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi.	✓	
3.	Panjang rumusan opsi jawaban harus relatif sama.	✓	
4.	Terhindar pokok soal pendek dengan opsi jawaban panjang.	✓	
5.	Terhindar butir soal yang jawabannya tergantung pada jawaban soal sebelumnya.	✓	
c. Bahasa			
1.	Menggunakan bahasa yang komunikatif.	✓	
2.	Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa yang benar.	✓	
3.	Menggunakan aturan tata tulis soal yang baku.	✓	
4.	Rumusan pokok soal tidak menggunakan ungkapan atau kata yang bermakna tidak pasti seperti : sebaiknya, umumnya, kadang-kadang.	✓	
5.	Terhindar kata yang dapat menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).		✓
6.	Terhindar penggunaan kalimat yang mengandung pertanyaan negatif ganda.		✓

7.	Terhindar dari penggunaan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.	✓	
----	---	---	--

C. Kualitas Instrumen

Soal Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	$8 \leq \text{skor} \leq 16$	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	$0 \leq \text{skor} < 8$	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

1. Layak untuk diuji coba dilapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba dilapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(Mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Maret 2013



Retno Widiastuti, S.Pd
NIP.

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Widiastuti, S. Pd
NIP :
Bidang Keahlian : Ahli Evaluasi Pembelajaran
Unit Kerja : Jurusan T. Busana
SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert



Retno Widiastuti, S.Pd
NIP.

LEMBAR VALIDITAS UNTUK MATERI PEMBELAJARAN
"PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI"

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
 Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Dwi Handayani
 Ahli Evaluasi Pembelajaran : Retno Widiastuti, S.Pd
 Tanggal : Maret 2013

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
 0 : tidak
 1 : ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
5. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
6. Hand out disusun secara urut dan sistematis	✓	
7. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
8. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

4. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
5. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
6. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013



Retno Widiastuti, S.Pd

NIP.

III. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi	√	
2	Mengandung wawasan produktifitas		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 = tidak 1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
5. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar	✓	
6. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis	✓	
7. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran smulasi sesuai dengan kemampuan siswa	✓	
8. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

4. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
5. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
6. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013



Retno Widiastuti, S.Pd

NIP.

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Widiastuti, S. Pd
NIP :
Bidang Keahlian : Ahli Materi Pelayanan Prima
Unit Kerja : Jurusan T. Busana
SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen observasi tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa panduan observasi, tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, materi pembelajaran, serta media pembelajaran dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert



Retno Widiastuti, S. Pd

NIP.

LEMBAR VALIDITAS UNTUK PANDUAN OBSERVASI
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
 Kelas/Semester : X/1
 Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
 Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
 Peneliti : Dwi Handayani
 Ahli Materi Pembelajaran : Retno Widiastuti, S. Pd
 Tanggal : Maret 2013

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban dapat diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda “√”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
 0 = tidak 1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda "√"

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa	√	
2	Pembobotan setiap indikator tepat		√

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen	✓	
2. Kejelasan indikator	✓	
3. Keruntutan indikator	✓	
4. Tata bahasa pengamatan	✓	
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Aktivitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	$3 \leq \text{Skor} \leq 4$	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	$0 \leq \text{Skor} \leq 2$	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Judgment Expert



Retno Widiastuti, S. Pd

NIP.

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Widiastuti, S. Pd
NIP :
Bidang Keahlian : Ahli Materi
Unit Kerja : Jurusan T. Busana
SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen media dan materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa materi dan media pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan vali/ layak untuk pengambilan data

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judment Expert



Retno Widiastuti, S. Pd

NIP.

LEMBAR VALIDITAS UNTUK MATERI PEMBELAJARAN
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Materi Pembelajaran : Enny Zuhni Khayati, M. Kes
Tanggal : Maret 2013

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi		
2	Mengandung wawasan produktifitas		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 : tidak

1 : ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar		
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis		
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa		
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Enny Zuhni Khayati, M. Kes

NIP. 19600427 198503 2 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi		
2	Mengandung wawasan produktifitas		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar		
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis		
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa		
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Enny Zuhni Khayati, M. Kes

NIP.19600427 198503 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enny Zuhni Khayati, M. Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Materi Pelayanan Prima
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis media dan materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa materi dan media pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Enny Zuhni Khayati, M.Kes
NIP.19600427 198503 2 001

LEMBAR VALIDITAS UNTUK MATERI PEMBELAJARAN
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal
dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Media Pembelajaran : Prapti Karomah, M.Pd.
Tanggal : Maret 2013

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi		
2	Mengandung wawasan produktifitas		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 : tidak
1 : ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar		
2. Hand out disusun secara urut dan sistematis		
3. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa		
4. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Prapti Karomah, M.Pd

NIP. 19501120 197903 2 001

II. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli media pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi		
2	Mengandung wawasan produktifitas		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar		
2. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis		
3. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran smulasi sesuai dengan kemampuan siswa		
4. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Prapti Karomah, M.Pd

NIP. 195020 197903 2 001

SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prapti Karomah, M. Pd
NIP : 19501120 197903 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Media Pembelajaran
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen media dan materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa materi dan media pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Prapti Karomah, M.Pd
NIP.19501120 197903 2 001

LEMBAR VALIDITAS UNTUK MATERI PEMBELAJARAN
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Materi Pembelajaran : Retno Widiastuti, S.Pd
Tanggal : Maret 2013

I. Hand Out

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi		
2	Mengandung wawasan produktifitas		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 : tidak
1 : ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Hand Out

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
5. Hand out sesuai dengan kompetensi dasar		
6. Hand out disusun secara urut dan sistematis		
7. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi sesuai dengan kemampuan siswa		
8. Hand out yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dengan bantuan media cerita bergambar dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Hand Out

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Hand out dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Hand out dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Hand out ini dinyatakan:

4. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
5. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
6. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Retno Widiastuti, S.Pd

NIP.

III. Cerita Bergambar

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Cakupan materi		
2	Mengandung wawasan produktifitas		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:
0 = tidak 1 = ya
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Cerita Bergambar

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
5. Cerita bergambar sesuai dengan kompetensi dasar		
6. Cerita bergambar disusun secara urut dan sistematis		
7. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran smulasi sesuai dengan kemampuan siswa		
8. Cerita bergambar yang disajikan dengan penggunaan metode pembelajaran simulasi dapat membantu siswa dalam meningkatkan kompetensi pelayanan prima		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Cerita Bergambar

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Cerita bergambar dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Cerita bergambar dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Cerita bergambar ini dinyatakan:

4. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
5. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
6. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Retno Widiastuti, S.Pd

NIP.

SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Widiastuti, S. Pd
NIP :
Bidang Keahlian : Ahli Materi
Unit Kerja : Jurusan T. Busana
SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan mengalisis instrumen media dan materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa materi dan media pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan vali/ layak untuk pengambilan data

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judment Expert

Retno Widiastuti, S. Pd
NIP.

LEMBAR VALIDITAS UNTUK PANDUAN OBSERVASI
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Materi Pembelajaran : Retno Widiastuti, S. Pd
Tanggal : Maret 2013

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban dapat diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa		
2	Pembobotan setiap indikator tepat		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen		
2. Kejelasan indikator		
3. Keruntutan indikator		
4. Tata bahasa pengamatan		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli materi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa		
2	Pembobotan setiap indikator tepat		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrumen		
2. Kejelasan indikator		
3. Keruntutan indikator		
4. Tata bahasa pengamatan		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Judgment Expert

Retno Widiastuti, S. Pd

NIP.

SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Widiastuti, S. Pd
NIP :
Bidang Keahlian : Ahli Materi Pelayanan Prima
Unit Kerja : Jurusan T. Busana
SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen observasi tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa panduan observasi, tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, materi pembelajaran, serta media pembelajaran dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Retno Widiastuti, S. Pd
NIP.

LEMBAR VALIDITAS UNTUK PANDUAN OBSERVASI
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal
dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Metode Pembelajaran : Sri Widarwati, M.Pd.
Tanggal : Maret 2013

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli metode pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa		
2	Pembobotan setiap indikator tepat		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrument 2. Kejelasan indikator 3. Keruntutan indikator 4. Tata bahasa pengamatan		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli metode pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa		
2	Pembobotan setiap indikator tepat		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrument		
2. Kejelasan indikator		
3. Keruntutan indikator		
4. Tata bahasa pengamatan		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Maret 2013

Sri Widarwati, M.Pd
NIP.19610622 198702 2 001

SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Widarwati, M. Pd
NIP : 19610622 198702 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Metode Pembelajaran
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen observasi tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa panduan observasi pelaksanaan dan aktifitas siswa dalam pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Sri Widarwati, M.Pd
NIP. 19610622 198702 2 001

LEMBAR VALIDITAS UNTUK PANDUAN OBSERVASI
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Evaluasi Pembelajaran : Widiastuti, M.Pd
Tanggal : Februari 2013

I. Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli Evaluasi pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa		
2	Pembobotan setiap indikator tepat		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrument		
2. Kejelasan indikator		
3. Keruntutan indikator		
4. Tata bahasa pengamatan		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Pelaksanaan Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

II. Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

A. Petunjuk Pengisian

1. Lembar validasi ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu sebagai ahli metode pembelajaran.
2. Jawaban bisa diberikan pada kolom jawaban yang sudah disediakan dengan memberi tanda ” ”

No	Indikator	Penilaian	
		Ya	Tidak
1	Tata bahasa		
2	Pembobotan setiap indikator tepat		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut:

0 = tidak 1 = ya

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Indikator	Penilaian	
	Ya	Tidak
1. Kesesuaian dengan kisi-kisi instrument		
2. Kejelasan indikator		
3. Keruntutan indikator		
4. Tata bahasa pengamatan		
Jumlah Skor Penilaian		

C. Kualitas Panduan Observasi Aktifitas Siswa dalam Pembelajaran Pelayanan Prima dengan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interpretasi
Layak	3 Skor 4	Panduan observasi dinyatakan layak untuk digunakan pengambilan data
Tidak layak	0 Skor 2	Panduan observasi dinyatakan tidak layak untuk digunakan pengambilan data

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

Panduan observasi ini dinyatakan:

1. Layak untuk diuji coba di lapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba di lapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda).

Yogyakarta, Februari 2013

Widiastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widiastuti, M. Pd
NIP : 19721115 200003 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Evaluasi
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen observasi tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa panduan observasi pelaksanaan dan aktifitas siswa pada pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Februari 2013
Judment Expert

Widiastuti, M. Pd
NIP.19721115 200003 2 001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMENT TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Materi Pembelajaran : Enny Zuhni Khayati, M. Kes
Tanggal : Maret 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon diberikan tanda“ “ pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat ibu sebagai *judgment expert*.
2. Contoh pengisian

No	Indikator	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
1	Soal tes pilihan ganda telah sesuai dengan tujuan pembelajaran		
2	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut :
0 : Tidak valid
1 : Valid
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen

Soal Pilihan Ganda

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Materi sesuai dengan indikator.		
2.	Konstruksi pokok soal dirumuskan dengan jelas dan tegas.		
3.	Konteks pokok soal dan opsi jawaban relevan.		
4.	Pokok soal jangan memberi petunjuk kearah jawaban yang benar.		
b. Opsi			
1.	Setiap soal mempunyai hanya satu jawaban yang benar dan pengecoh yang harus berfungsi.		
2.	Opsi jawaban yang harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi.		
3.	Panjang rumusan opsi jawaban harus relatif sama.		
4.	Terhindar pokok soal pendek dengan opsi jawaban panjang.		
5.	Terhindar butir soal yang jawabannya tergantung pada jawaban soal sebelumnya.		
c. Bahasa			
1.	Menggunakan bahasa yang komunikatif.		
2.	Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa yang benar.		
3.	Menggunakan aturan tata tulis soal yang baku.		
4.	Rumusan pokok soal tidak menggunakan ungkapan atau kata yang bermakna tidak pasti seperti : sebaiknya, umumnya, kadang-kadang.		
5.	Terhindar kata yang dapat menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).		
6.	Terhindar penggunaan kalimat yang mengandung pertanyaan negatif ganda.		

7.	Terhindar dari penggunaan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.		
----	---	--	--

C. Kualitas Instrumen

Soal Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	8 skor 17	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	0 skor < 9	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

1. Layak untuk diuji coba dilapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba dilapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(Mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Maret 2013

Enny Zuhny Khayati, M. Kes

NIP.19600427 198503 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Enny Zuhny Khayati, M. Kes
NIP : 19600427 198503 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Materi Pelayanan Prima
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Teknik Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Enny Zuhny Khayati, M. Kes
NIP.19600427 198503 2 001

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMENT TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Materi Pembelajaran : Retno Widiastuti, S. Pd.
Tanggal : Maret 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon diberikan tanda“ “ pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat ibu sebagai *judgment expert*.
2. Contoh pengisian

No	Indikator	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
1	Soal tes pilihan ganda telah sesuai dengan tujuan pembelajaran		
2	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut :
0 : Tidak valid
1 : Valid
4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen

Soal Pilihan Ganda

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Materi sesuai dengan indikator.		
2.	Konstruksi pokok soal dirumuskan dengan jelas dan tegas.		
3.	Konteks pokok soal dan opsi jawaban relevan.		
4.	Pokok soal jangan memberi petunjuk kearah jawaban yang benar.		
b. Opsi			
1.	Setiap soal mempunyai hanya satu jawaban yang benar dan pengecoh yang harus berfungsi.		
2.	Opsi jawaban yang harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi.		
3.	Panjang rumusan opsi jawaban harus relatif sama.		
4.	Terhindar pokok soal pendek dengan opsi jawaban panjang.		
5.	Terhindar butir soal yang jawabannya tergantung pada jawaban soal sebelumnya.		
c. Bahasa			
1.	Menggunakan bahasa yang komunikatif.		
2.	Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa yang benar.		
3.	Menggunakan aturan tata tulis soal yang baku.		
4.	Rumusan pokok soal tidak menggunakan ungkapan atau kata yang bermakna tidak pasti seperti : sebaiknya, umumnya, kadang-kadang.		
5.	Terhindar kata yang dapat menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).		
6.	Terhindar penggunaan kalimat yang mengandung pertanyaan negatif ganda.		

7.	Terhindar dari penggunaan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.		
----	---	--	--

C. Kualitas Instrumen

Soal Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	8 skor 17	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	0 skor < 9	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

D. Saran

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

1. Layak untuk diuji coba dilapangan tanpa revisi
2. Layak untuk diuji coba dilapangan dengan revisi sesuai saran
3. Tidak layak

(Mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Maret 2013

Retno Widiastuti, S.Pd
NIP.

SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT INSTRUMEN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Retno Widiastuti, S. Pd
NIP :
Bidang Keahlian : Ahli Evaluasi Pembelajaran
Unit Kerja : Jurusan T. Busana
SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Retno Widiastuti, S.Pd
NIP.

LEMBAR VALIDITAS INSTRUMENT TES PILIHAN GANDA
“PENINGKATAN PENCAPAIAN KOMPETENSI MEMBERIKAN BANTUAN
UNTUK PELANGGAN INTERNAL DAN EKSTERNAL MELALUI
METODE SIMULASI SISWA KELAS X TATA BUSANA
SMK MUHAMMADIYAH 1 IMOGIRI”

Mata Pelajaran : Pelayanan Prima
Kelas/Semester : X/1
Standar Kompetensi : Melaksanakan Layanan secara Prima
Kompetensi Dasar : Memberikan Bantuan untuk Pelanggan Internal dan Eksternal
Peneliti : Dwi Handayani
Ahli Evaluasi Pembelajaran : Widiastuti, M.Pd
Tanggal : Maret 2013

A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon diberikan tanda“ “ pada kolom jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pendapat ibu sebagai judgment expert.
2. Contoh pengisian

No	Indikator	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
1	Soal tes pilihan ganda telah sesuai dengan tujuan pembelajaran		
2	Kesesuaian metode pembelajaran dengan materi		

3. Keterangan penilaian sebagai berikut :

0 : Tidak valid

1 : Valid

4. Saran dan kesimpulan dapat ditulis pada lembar yang telah disediakan.

B. Aspek Instrumen

1. Soal Pilihan Ganda

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Materi sesuai dengan indikator.		
2.	Konstruksi pokok soal dirumuskan dengan jelas dan tegas.		
3.	Konteks pokok soal dan opsi jawaban relevan.		
4.	Pokok soal jangan memberi petunjuk kearah jawaban yang benar.		
b. Opsi			
1.	Setiap soal mempunyai hanya satu jawaban yang benar dan pengecoh yang harus berfungsi.		
2.	Opsi jawaban yang harus homogen dan logis ditinjau dari segi materi.		
3.	Panjang rumusan opsi jawaban harus relatif sama.		
4.	Terhindar pokok soal pendek dengan opsi jawaban panjang.		
5.	Terhindar butir soal yang jawabannya tergantung pada jawaban soal sebelumnya.		
c. Bahasa			
1.	Menggunakan bahasa yang komunikatif.		
2.	Menggunakan bahasa yang sesuai dengan kaidah bahasa yang benar.		
3.	Menggunakan aturan tata tulis soal yang baku.		
4.	Rumusan pokok soal tidak menggunakan ungkapan atau kata yang bermakna tidak pasti seperti : sebaiknya, umumnya, kadang-kadang.		
5.	Terhindar kata yang dapat menimbulkan penafsiran ganda (ambigu).		
6.	Terhindar penggunaan kalimat yang mengandung pertanyaan negatif ganda.		

7.	Terhindar dari penggunaan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.		
----	---	--	--

2. Lembar Observasi Pelaksanaan Metode Simulasi

No.	Aspek yang Ditelaah	Penilaian	
		Valid	Tidak Valid
a. Materi			
1.	Pernyataan sudah sesuai dengan rumusan indikator dalam kisi-kisi.		
2.	Aspek yang diukur setiap pertanyaan sesuai dengan tuntutan dalam kisi-kisi (misalkan untuk tes sikap, tes kognisi, afeksi, atau konasi dan pertanyaan positif atau negatifnya).		
b. Konstruksi			
1.	Kalimat bebas dari pertanyaan yang tidak relevan dengan objek yang dipersoalkan atau kalimatnya merupakan pertanyaan yang perlukan saja.		
2.	Kalimatnya bebas dari pernyataan yang bersifat negatif ganda.		
3.	Kalimatnya bebas dari pernyataan yang mengarah pada masa lalu.		
4.	Kalimatnya bebas dari pernyataan faktual atau dapat diinterpretasikan sebagai fakta.		
5.	Kalimatnya bebas dari pernyataan yang mungkin disetujui atau dikosongkan oleh semua responden.		
6.	Setiap pernyataan hanya berisi satu gagasan secara lengkap.		
c. Bahasa/ Budaya			
1.	Bahasa soal komunikatif dan sesuai dengan jenjang pendidikan siswa.		
2.	Soal menggunakan bahasa Indonesia baku.		
3.	Soal tidak menggunakan bahasa yang berlaku setempat atau tabu.		

C. Kualitas Instrumen

1. Soal Pilihan Ganda

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	8 skor 17	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	0 skor < 9	Instrumen tes pilihan ganda dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

2. Lembar Observasi Pelaksanaan Metode Simulasi

Kualitas	Interval Skor	Interprestasi
Layak	7 skor 13	Instrumen observasi dinyatakan layak untuk diuji cobakan pada sampel
Tidak layak	0 skor < 6	Instrumen observasi dinyatakan tidak layak untuk diuji cobakan pada sampel

D. Saran

1. Soal Pilihan Ganda

.....

.....

.....

.....

.....

2. Lembar Observasi Pelaksanaan Metode Simulasi

.....

.....

.....

.....

.....

E. Kesimpulan

1. Layak digunakan sebagai penelitian
 2. Layak digunakan sebagai penelitian dengan revisi sesuai saran
 3. Tidak layak digunakan sebagai penelitian
- (Mohon dilingkari jika sesuai dengan kesimpulan anda)

Yogyakarta, Februari 2013

Widiastuti, M.Pd

NIP. 19721115 200003 2 001

**SURAT KETERANGAN JUDGMENT EXPERT
INSTRUMEN PENELITIAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widiastuti, M. Pd
NIP : 19721115 200003 2 001
Bidang Keahlian : Ahli Evaluasi
Unit Kerja : Jurusan Pendidikan Boga dan Busana
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah saya mencermati, menelaah, memperhatikan dan menganalisis instrumen tes tentang materi pembelajaran Pelayanan Prima yang telah dibuat oleh :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pend. Teknik Busana
Jurusan : Pendidikan Teknik Boga dan Busana
Fakultas : Teknik Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa instrumen penelitian yang berupa tes pilihan ganda materi pembelajaran Pelayanan Prima, dinyatakan valid/ layak untuk pengambilan data.

Demikian pernyataan ini saya buat, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Judgment Expert

Widiastuti, M. Pd
NIP.19721115 200003 2 001

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Sri Widarwati, M. Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan lembar observasi peningkatan aktifitas siswa dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon

Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Dwi Handayani

NIM. 06513241007

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Enny Zuhni Khayati, M. Kes

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu materi pembelajaran, media pembelajran siswa serta tes pilihan ganda dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon

Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Dwi Handayani

NIM. 06513241007

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Widiastuti, M. Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul
“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani

NIM : 06513241007

Program Studi : Pendidikan Teknik Busana

Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu panduan pelaksanaan pembelajaran, peningkatan aktifitas siswa serta tes materi dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, November 2012

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon

Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Dwi Handayani

NIM. 06513241007

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Prapti Karomah, M. Pd

Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana

Fakultas Teknik UNY

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu materi pembelajaran dan media pembelajaran dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon

Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Dwi Handayani

NIM. 06513241007

UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK BOGA DAN BUSANA

Alamat : Kampus FT-UNY Karang malang, Yogyakarta

Kepada Yth.

Ibu Retno Widiastuti, S. Pd

Guru T. Busana

SMK Muhammadiyah 1 Imogiri

Dengan hormat,

Dalam rangka melakukan uji validasi instrumen penelitian skripsi yang berjudul **“Peningkatan Pencapaian Kompetensi Memberikan Bantuan Untuk Pelanggan Internal dan Eksternal Melalui Metode Simulasi Siswa Kelas X Tata Busana SMK Muhammadiyah 1 Imogiri”**. Maka saya :

Nama : Dwi Handayani
NIM : 06513241007
Program Studi : Pendidikan Teknik Busana
Pembimbing : Sri Emy Yuli S, M. Si

Dengan ini saya mohon kepada ibu bersedia untuk mengadakan validasi terhadap instrumen penelitian saya, yaitu lembar observasi pelaksanaan pembelajaran dan aktifitas siswa, tes pilihan ganda, materi pembelajaran, serta media pembelajaran dalam tugas akhir skripsi saya.

Demikian permohonan ini saya sampaikan. Atas bantuan, perhatian dan kesediaan ibu, saya ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2013

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Pemohon

Sri Emy Yuli S, M. Si

NIP. 19620503 198702 2 001

Dwi Handayani

NIM. 06513241007

HASIL OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI DENGAN
BERBANTUAN MEDIA KOMIK PADA SIKLUS I

Observer	Indikator Pelaksanaan																			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
I	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	4	57
II	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	4	4	55

HASIL OBSERVASI PELAKSANAAN PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI DENGAN
BERBANTUAN MEDIA KOMIK PADA SIKLUS II

Observer	Indikator Pelaksanaan																			Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
I	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	70
II	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	69

HASIL OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA PADA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI
DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK PADA PRA SIKLUS

No. Siswa	Indikator Keaktifan																Jumlah	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
4	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
5	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	31	sedang
6	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
7	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
8	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	25	rendah
9	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
10	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
11	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	25	rendah
12	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	25	rendah
13	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	25	rendah
14	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
15	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
16	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	31	sedang
17	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	32	sedang
18	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	25	rendah
19	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	31	sedang
20	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	24	rendah

21	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	25	rendah
22	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
23	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
24	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
25	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	25	rendah
26	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	24	rendah
27	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
28	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	24	rendah
29	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	24	rendah
30	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
31	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	23	rendah
Jumlah																		772	
Rata-rata																		24,90	

HASIL OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA PADA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI
DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK PADA SIKLUS I

No. Siswa	Indikator Keaktifan																Jumlah	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	27	sedang
2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	45	tinggi
3	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	29	sedang
4	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	29	sedang
5	3	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	49	tinggi
6	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	21	rendah
7	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	28	sedang
8	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	29	sedang
9	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	34	sedang
10	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	28	sedang
11	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	46	tinggi
12	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	50	tinggi
13	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	42	tinggi
14	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	20	rendah
15	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	34	sedang
16	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	31	sedang
17	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	51	tinggi
18	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	50	tinggi
19	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	25	rendah

20	3	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	30	sedang
21	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	34	sedang
22	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	19	rendah
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	rendah
24	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	27	rendah
25	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	37	sedang
26	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	35	sedang
27	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	32	sedang
28	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	29	sedang
29	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44	tinggi
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	rendah
31	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	27	rendah
Jumlah																	1014	-
Rata-rata																	32,71	-

HASIL OBSERVASI KEAKTIFAN SISWA PADA PEMBELAJARAN PELAYANAN PRIMA MELALUI METODE SIMULASI
DENGAN BERBANTUAN MEDIA KOMIK PADA SIKLUS II

No. Siswa	Indikator Keaktifan																Jumlah	Kategori
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	52	sangat tinggi
2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	55	sangat tinggi
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	56	sangat tinggi
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	53	sangat tinggi
5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	53	sangat tinggi
6	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42	tinggi
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47	tinggi
8	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	60	sangat tinggi
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	62	sangat tinggi
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	52	sangat tinggi
11	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	46	tinggi
12	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	62	sangat tinggi
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	48	tinggi
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	61	sangat tinggi
15	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	58	sangat tinggi
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	52	sangat tinggi
17	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	62	sangat tinggi
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	sangat tinggi

19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	62	sangat tinggi
20	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	37	sedang
21	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	61	sangat tinggi
22	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	sangat tinggi
23	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	2	28	sedang
24	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	34	sedang
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	sangat tinggi
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63	sangat tinggi
27	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	36	sedang
28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	35	sedang
29	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	60	sangat tinggi
30	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	31	sedang
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	sangat tinggi
Jumlah																	1620	-
Rata-rata																	52,26	-

DAFTAR HASIL TES KOMPETENSI SISWA PADA PRA SIKLUS

No	Nama	Pra Siklus	Kategori
1	Ajeng Diana	60	Belum tuntas
2	Aprilia Endah Lestari	50	Belum tuntas
3	Era Listia Ningrum	55	Belum tuntas
4	Eri Rahmawati	45	Belum tuntas
5	Evi Khomariah	65	Tuntas
6	Evi Ningtyas Budi L	45	Belum tuntas
7	Feni Ambarwati	35	Belum tuntas
8	Fitri Alfi Ngaini	65	Tuntas
9	Fitri Suryaningsih	60	Belum tuntas
10	Heni Nurhayati	60	Belum tuntas
11	Hidayanti	30	Belum tuntas
12	Ima Lita Rani	60	Belum tuntas
13	Lailatul mudhi'ah	50	Belum tuntas
14	Lusiana Oktavia	60	Belum tuntas
15	Mia Marlita	60	Belum tuntas
16	Muslimawati Amalia	70	Tuntas
17	Novita Afianingrum	70	Tuntas
18	Nur Halimah	50	Belum tuntas
19	Nurul Arifah	70	Tuntas
20	Okta Fiana	45	Belum tuntas
21	Pika Dwi Lestari	60	Belum tuntas
22	Ria Dita Wati	50	Belum tuntas
23	Rikma Ikfana	30	Belum tuntas
24	Rini Apriani	60	Belum tuntas
25	Rita Utama	55	Belum tuntas
26	Sartika Nur Isnani	45	Belum tuntas
27	Septiyani Dwi R	60	Belum tuntas
28	Siti Fatma Sari K	50	Belum tuntas
29	Siti Nur Qoyati	50	Belum tuntas
30	Sunita Wulandari	40	Belum tuntas
31	Yustika Eliawati	50	Belum tuntas
Jumlah		1655	Tuntas : 5
Nilai Rata-rata kelas		53,4	

DAFTAR HASIL TES KOMPETENSI SISWA PADA SIKLUS I

No.	Nama Siswa	Nilai pra siklus	Kategori	Nilai siklus 1	Peningkatan %	Kategori
1	Ajeng Diana	60	Belum tuntas	60	0%	Belum tuntas
2	Aprilia Endah Lestari	50	Belum tuntas	80	60%	Tuntas
3	Era Listia Ningrum	55	Belum tuntas	65	18,2%	Tuntas
4	Eri Rahmawati	45	Belum tuntas	65	44,4%	Tuntas
5	Evi Khomariah	65	Tuntas	85	30,8%	Tuntas
6	Evi Ningtyas Budi L	45	Belum tuntas	50	11,1%	Belum tuntas
7	Feni Ambarwati	35	Belum tuntas	65	85,7%	Tuntas
8	Fitri Alfi Ngaini	65	Tuntas	65	0%	Tuntas
9	Fitri Suryaningsih	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas
10	Heni Nurhayati	60	Belum tuntas	65	8,3%	Tuntas
11	Hidayanti	30	Belum tuntas	80	166,7%	Tuntas
12	Ima Lita Rani	60	Belum tuntas	85	41,7%	Tuntas
13	Lailatul mudhi'ah	50	Belum tuntas	75	50%	Tuntas
14	Lusiana Oktavia	60	Belum tuntas	45	-8,3%	Belum tuntas
15	Mia Marlita	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas
16	Muslimawati Amalia	70	Tuntas	65	-7,1%	Tuntas
17	Novita Afianingrum	70	Tuntas	85	21,4%	Tuntas
18	Nur Halimah	50	Belum tuntas	85	70%	Tuntas
19	Nurul Arifah	70	Tuntas	60	-14,3%	Tuntas
20	Okta Fiana	45	Belum tuntas	65	44,4%	Tuntas
21	Pika Dwi Lestari	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas
22	Ria Dita Wati	50	Belum tuntas	50	0,0%	Belum tuntas
23	Rikma Ikfana	30	Belum tuntas	40	33%	Belum tuntas
24	Rini Apriani	60	Belum tuntas	65	8,3%	Tuntas
25	Rita Utama	55	Belum tuntas	70	27,3%	Tuntas
26	Sartika Nur Isnani	45	Belum tuntas	70	55,6%	Tuntas
27	Septiyani Dwi R	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas
28	Siti Fatma Sari K	50	Belum tuntas	65	30%	Tuntas
29	Siti Nur Qoyati	50	Belum tuntas	80	60%	Tuntas
30	Sunita Wulandari	40	Belum tuntas	30	-25%	Belum tuntas
31	Yustika Eliawati	50	Belum tuntas	65	30%	Tuntas
	Jumlah	1655	Tuntas : 5	2070	-	Tuntas : 24
	Rata – rata	53,4	Belum Tuntas : 26	66,8	25,1%	Belum Tuntas : 7

DAFTAR HASIL TES KOMPETENSI SISWA PADA SIKLUS II

No.	Nama Siswa	Nilai pra siklus	Kategori	Nilai siklus I	Peningkatan %	Kategori	Nilai Siklus II	Peningkatan %	Kategori
1	Ajeng Diana	60	Belum tuntas	60	0%	Belum tuntas	75	25%	Tuntas
2	Aprilia Endah Lestari	50	Belum tuntas	80	60%	Tuntas	75	-6,3%	Tuntas
3	Era Listia Ningrum	55	Belum tuntas	65	18,2%	Tuntas	80	23,1%	Tuntas
4	Eri Rahmawati	45	Belum tuntas	65	44,4%	Tuntas	75	15,4%	Tuntas
5	Evi Khomariah	65	Tuntas	85	30,8%	Tuntas	80	-5,9%	Tuntas
6	Evi Ningtyas Budi L	45	Belum tuntas	50	11,1%	Belum tuntas	65	30%	Tuntas
7	Feni Ambarwati	35	Belum tuntas	65	85,7%	Tuntas	70	7,7%	Tuntas
8	Fitri Alfi Ngaini	65	Tuntas	65	0%	Tuntas	85	30,8%	Tuntas
9	Fitri Suryaningsih	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas	90	28,6%	Tuntas
10	Heni Nurhayati	60	Belum tuntas	65	8,3%	Tuntas	75	15,4%	Tuntas
11	Hidayanti	30	Belum tuntas	80	166,7%	Tuntas	75	-6,3%	Tuntas
12	Ima Lita Rani	60	Belum tuntas	85	41,7%	Tuntas	90	5,9%	Tuntas
13	Lailatul mudhi'ah	50	Belum tuntas	75	50%	Tuntas	75	-6,7%	Tuntas
14	Lusiana Oktavia	60	Belum tuntas	45	-8,3%	Belum tuntas	85	54,5%	Tuntas
15	Mia Marlita	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas	80	14,3%	Tuntas
16	Muslimawati Amalia	70	Tuntas	65	-7,1%	Tuntas	75	15,4%	Tuntas
17	Novita Afianingrum	70	Tuntas	85	21,4%	Tuntas	85	0 %	Tuntas
18	Nur Halimah	50	Belum tuntas	85	70%	Tuntas	95	11,8%	Tuntas
19	Nurul Arifah	70	Tuntas	60	-14,3%	Tuntas	85	38,5%	Tuntas
20	Okta Fiana	45	Belum tuntas	65	44,4%	Tuntas	65	0%	Tuntas
21	Pika Dwi Lestari	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas	85	21,4%	Tuntas
22	Ria Dita Wati	50	Belum tuntas	50	0,0%	Belum tuntas	85	70%	Tuntas
23	Rikma Ikfana	30	Belum tuntas	40	33%	Belum tuntas	50	25%	Belum tuntas
24	Rini Apriani	60	Belum tuntas	65	8,3%	Tuntas	65	0%	Tuntas
25	Rita Utama	55	Belum tuntas	70	27,3%	Tuntas	90	28,6%	Tuntas
26	Sartika Nur Isnani	45	Belum tuntas	70	55,6%	Tuntas	90	28,6%	Tuntas
27	Septiyani Dwi R	60	Belum tuntas	70	16,7%	Tuntas	65	-7,1%	Tuntas
28	Siti Fatma Sari K	50	Belum tuntas	65	30%	Tuntas	65	0%	Tuntas
29	Siti Nur Qoyati	50	Belum tuntas	80	60%	Tuntas	85	6,3%	Tuntas
30	Sunita Wulandari	40	Belum tuntas	30	-25%	Belum tuntas	55	37,5%	Belum tuntas
31	Yustika Eliawati	50	Belum tuntas	65	30%	Tuntas	90	38,5%	Tuntas
Jumlah		1655	Tuntas : 5	2070	-	Tuntas : 24	2399	-	Tuntas : 24
Rata – rata		53,4	Belum Tuntas:26	66,8	25,1%	Belum Tuntas:7	77,4	15,9%	Belum Tuntas:7

Frequencies

Statistics

Nilai Pra Siklus

N	Valid	31
	Missing	0
Mean		53.39
Std. Error of Mean		1.931
Median		55.00
Mode		60
Std. Deviation		10.754
Variance		115.645
Range		40
Minimum		30
Maximum		70
Sum		1655

Nilai Pra Siklus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	2	6.5	6.5	6.5
	35	1	3.2	3.2	9.7
	40	1	3.2	3.2	12.9
	45	4	12.9	12.9	25.8
	50	7	22.6	22.6	48.4
	55	2	6.5	6.5	54.8
	60	9	29.0	29.0	83.9
	65	2	6.5	6.5	90.3
	70	3	9.7	9.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Histogram



Nilai Pra Siklus

Frequencies

Statistics

Nilai Siklus I

N	Valid	31
	Missing	0
Mean		66.77
Std. Error of Mean		2.290
Median		65.00
Mode		65
Std. Deviation		12.751
Variance		162.581
Range		55
Minimum		30
Maximum		85
Sum		2070

Nilai Siklus I

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	1	3.2	3.2	3.2
	40	1	3.2	3.2	6.5
	50	2	6.5	6.5	12.9
	55	1	3.2	3.2	16.1
	60	2	6.5	6.5	22.6
	65	10	32.3	32.3	54.8
	70	6	19.4	19.4	74.2
	75	1	3.2	3.2	77.4
	80	3	9.7	9.7	87.1
	85	4	12.9	12.9	100.0

Nilai Siklus I

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	1	3.2	3.2	3.2
	40	1	3.2	3.2	6.5
	50	2	6.5	6.5	12.9
	55	1	3.2	3.2	16.1
	60	2	6.5	6.5	22.6
	65	10	32.3	32.3	54.8
	70	6	19.4	19.4	74.2
	75	1	3.2	3.2	77.4
	80	3	9.7	9.7	87.1
	85	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Histogram

Nilai Siklus I

Frequencies

Statistics

Nilai Siklus II

N	Valid	31
	Missing	0
Mean		77.42
Std. Error of Mean		1.993
Median		80.00
Mode		85
Std. Deviation		11.096
Variance		123.118
Range		45
Minimum		50
Maximum		95
Sum		2400

Nilai Siklus II

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	50	1	3.2	3.2	3.2
	55	1	3.2	3.2	6.5
	65	5	16.1	16.1	22.6
	70	2	6.5	6.5	29.0
	75	6	19.4	19.4	48.4
	80	3	9.7	9.7	58.1
	85	7	22.6	22.6	80.6
	90	5	16.1	16.1	96.8
	95	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Histogram

Nilai Siklus II

Dok.1 : Guru melaksanakan pendahuluan pembelajaran

Dok.2 : Siswa memperhatikan ketika guru melaksanakan pendahuluan

Dok.3 : Siswa melaksanakan simulasi Siklus I

Dok.4 : Siswa dengan inisiatif sendiri maju melaksanakan simulasi

Dok. 5 : Siswa melaksanakan simulasi siklus II

Dok.6 : Siswa yang telah melaksanakan simulasi

Dok.7 : Siswa melaksanakan Tes Evaluasi Siklus I

Dok.8 : Siswa melaksanakan Tes Evaluasi Siklus II